



АДМИНИСТРАЦИЯ КАЧКАНАРСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

22.03.2021 № 224

г. Качканар

**Об организации мониторинга качества предоставления
государственных (муниципальных) услуг
в Качканарском городском округе**

В соответствии с Постановлениями Правительства Свердловской области от 03.08.2011 № 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» и от 29.01.2013 № 100-ПП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области», Администрация Качканарского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в Качканарском городском округе (далее - Порядок) (прилагается).
2. Органам местного самоуправления, функциональными (отраслевыми, территориальными) органами Администрации Качканарского городского округа, муниципальным учреждениям, участвующим в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, организовать работу по проведению мониторинга качества предоставления услуг в соответствии с утвержденным Порядком.
3. Отделу бюджетного контроля и задания Администрации Качканарского городского округа:
 - 3.1. Осуществлять с квартальной и годовой периодичностью информационное наполнение раздела «Мониторинг государственных и муниципальных услуг» автоматизированной системы управления деятельностью исполнительных органов государственной власти Свердловской области (далее -

АСУ ИОГВ) не позднее 35 календарного дня после отчетного периода;

3.2. Организовать размещение отчетности по результатам мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на официальном сайте Администрации Качканарского городского округа в сети Интернет.

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Качканарское время» и обнародовать на официальном сайте Качканарского городского округа.

Глава городского округа



А.А. Ярославцев

**ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ
В КАЧКАНАРСКОМ ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях создания системы мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг органами местного самоуправления, функциональными (отраслевыми, территориальными) органами Администрации Качканарского городского округа, муниципальными учреждениями в отношении оказываемых ими государственных (муниципальных услуг) (далее - мониторинг).

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

1.2. Мониторинг осуществляется в целях:

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

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

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

1.3. Основными задачами мониторинга являются:

выявление административных барьеров при предоставлении государственных (муниципальных) услуг и выработка предложений по их

устранению;

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

анализ соблюдения стандартов предоставления государственных (муниципальных) услуг;

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

подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления государственных (муниципальных) услуг.

1.4. Для проведения мониторинга могут быть привлечены специализированные независимые организации с соблюдением требований законодательства, регулирующего отношения, связанные с закупками товаров, работ, услуг для муниципальных нужд, нужд бюджетных учреждений.

Финансирование мероприятий по привлечению специализированных независимых организаций осуществляется за счет и в пределах средств, предусмотренных по соответствующему главному распорядителю бюджетных средств.

1.5. Объектом мониторинга является отдельная государственная (муниципальная) услуга (комплекс услуг) и практика ее предоставления, применения установленных требований к качеству и доступности предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Мониторинг проводится в отношении всех государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых органами местного самоуправления, функциональными (отраслевыми, территориальными) органами Администрации, муниципальными учреждениями Качканарского городского округа, классифицированных по следующим признакам:

1) по категориям заявителей:

государственные (муниципальные) услуги, заявителями которых являются физические лица;

государственные (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 ниже перечисленных категорий):

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

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

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

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

1.6. Предметом мониторинга являются:

соблюдение стандартов предоставления государственных (муниципальных) услуг, в том числе обеспечение комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг;

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

финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата государственной или муниципальной услуги;

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

2. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МОНИТОРИНГА, ТРЕБОВАНИЯ ПО ЕГО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ

2.1. Мониторинг проводится в пять этапов.

2.2. На первом этапе (организационном) осуществляются:

определение критерия значимости услуги для проведения мониторинга;

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

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

2.3. На втором этапе (подготовительном) осуществляются:

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

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

формирование выборки для проведения опросов;

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

2.4. На третьем этапе осуществляются:

сбор первичной информации по показателям согласно приложениям № 1 и №

2 к настоящему Порядку;

формирование итоговых массивов данных, заполнение сводных форм представления информации;

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

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

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

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

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

установление степени значимости исследуемых параметров для получателей государственной (муниципальной) услуги;

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

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

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

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

систематизация выявленных проблем качества и доступности государственной (муниципальной) услуги;

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

отклонений;

выявление параметров, по которым отсутствуют нормативно установленные значения;

сопоставление выявленных значений исследуемых параметров рассматриваемой государственной (муниципальной) услуги, соотношений их нормативных и фактических значений с аналогичными данными по другим исследованным государственным (муниципальным) услугам с данными предыдущего мониторинга исследованной государственной (муниципальной) услуги;

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

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

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

затраты времени и финансовые затраты заявителя на получение государственной (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 государственной (муниципальной) услуги;

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

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

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 государственной (муниципальной) услуги.

3. МЕТОДЫ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

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

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

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

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

наблюдение в местах предоставления государственных (муниципальных) услуг;

метод экспертных оценок.

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

статистическую информацию органов власти и организаций, оказывающих услуги;

данные судов и прокуратуры;

информацию от общественных объединений;

информацию от экспертных организаций и иное;

информацию от Уполномоченного по правам человека в Свердловской области, Уполномоченного по правам ребенка в Свердловской области.

4. РЕЗУЛЬТАТЫ И ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА

4.1. По итогам проведения мониторинга органами местного самоуправления, функциональными (отраслевыми, территориальными) органами Администрации Качканарского городского округа, муниципальными учреждениями в отношении оказываемых ими государственных (муниципальных услуг) (далее — мониторинг) составляются ежеквартальные и ежегодные отчеты.

Ежеквартальный отчет составляется по каждой из исследуемых государственных (муниципальных) услуг в срок до 01 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, и направляется в отдел бюджетного контроля и задания Администрации Качканарского городского округа по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

Ежегодный отчет составляется в срок до 01 числа месяца, следующего за отчетным годом, и направляется в отдел бюджетного контроля и задания Администрации Качканарского городского округа по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

4.2. Отдел бюджетного контроля и задания Администрации Качканарского городского округа обобщает представленные отчеты, проводит анализ результатов мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Качканарском городском округе, подготавливает предложения по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Качканарском городском округе.

4.3. Материалы ежемесячных отчетов о результатах проведения мониторинга размещаются на официальном сайте Администрации Качканарского городского округа.

Раздел 2. Показатели качества государственных (муниципальных) услуг

Орган (учреждение), предоставляющий(ее) услуги _____

№	Наименование муниципальной услуги	Количество посещений заявителем органа, предоставляющего муниципальную услугу или подведомственной организации, МФЦ для получения одной услуги, раз		Среднее время ожидания в очереди на подачу заявления (запроса, документов) на предоставление муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги непосредственно через орган, предоставляющий услугу, или через подведомственную организацию, минут		Срок предоставления муниципальной услуги при предоставлении услуги непосредственно через орган, предоставляющий муниципальную услугу, или через подведомственную организацию, дней		Доля услуг, оказанных с нарушением нормативного срока
		норматив	факт (в среднем)	норматив	факт (в среднем)	норматив	факт (в среднем)	

Руководитель ОМСУ, (функционального (отраслевого, территориального) органа (учреждения)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

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

Ежегодный отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в Качканарском городском округе за 20__ г.

Орган (учреждение), предоставляющий услуги _____

Раздел 1. Показатели организации предоставления муниципальных услуг

№ п/п	Наименование услуги	Общая штатная численность (человек)	Количество сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с заявителями в процессе приема-выдачи документов (человек)	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 решения, принятых при предоставлении муниципальных услуг

№ п/п	Наименование услуги	Общее количество поступивших жалоб в рамках досудебного (внесудебного) обжалования (единиц)		Общее количество обращений в суд об обжаловании нарушений при предоставлении муниципальной услуги (единиц)		Общее количество случаев привлечения к административной ответственности за нарушения при предоставлении муниципальной услуги (единиц)
		все го	в т.ч. удовлетворенных (частично удовлетворенных)	все го	в т.ч. удовлетворенных (частично удовлетворенных) судами требований об обжаловании нарушений при предоставлении муниципальной услуги	
1.	Услуга					

Руководитель
ОМСУ, (функционального (отраслевого,
территориального) органа (учреждения)

(подпись)

(расшифровка подписи)

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

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 административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в том числе:

1.1. об изменении перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

_____;

1.2. об изменении срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур:

_____;

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

_____.

2. Предложения по внесению изменений в иные нормативные правовые акты Березовского городского округа и Свердловской области, регулирующие предоставление муниципальных услуг, кроме указанных в пункте 1 настоящего раздела

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

_____.

Руководитель ОМСУ, (функционального (отраслевого, территориального) органа (учреждения)

(подпись)

(расшифровка подписи)

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