



АДМИНИСТРАЦИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ГОРОД ВЕЛИКИЙ УСТЮГ"  
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

23.04.2012

№ 211

г. Великий Устюг

О внесении изменений в постановление администрации МО «Город Великий Устюг» от 24.10.2011 № 698

Руководствуясь пунктом 2 части седьмой статьи 30 Устава муниципального образования «Город Великий Устюг»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Наименование постановления администрации МО «Город Великий Устюг» от 24.10.2011 № 698 «О порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании» изложить в новой редакции: «Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Великий Устюг».

2. Приложение к постановлению изложить в новой редакции, согласно приложению.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента официального опубликования в газете «Советская мысль».

Исполняющий полномочия главы  
администрации МО «Город Великий Устюг»,  
первый заместитель главы администрации  
МО «Город Великий Устюг»

Ф.М. Хабаров

**П О Р Я Д О К**  
проведения мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в  
муниципальном образовании «Город Великий Устюг»  
(далее - Порядок)

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок устанавливает цели и предмет проведения мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Великий Устюг», требования к подготовке отчета о результатах проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Великий Устюг» (далее - мониторинг).

1.2. Под мониторингом понимаются 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.

1.3. Мониторинг осуществляется в целях:

- сравнения и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг, в том числе полных временных и финансовых затрат заявителей на получение муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг;
- разработки и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг;
- контроля динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

1.4. Основными задачами мониторинга являются:

- выявление административных барьеров при предоставлении муниципальных услуг и выработка предложений по их устранению;
- выявление факторов, способствующих появлению административных барьеров и выработка предложений по их устранению;
- анализ соблюдения стандартов комфортности предоставления муниципальных услуг;
- оценка уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг;
- выявление динамики роста (снижения) уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг;
- подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг.

1.5. Проведение мониторинга осуществляется уполномоченными структурными подразделениями в соответствующей сфере деятельности (далее - уполномоченный орган) либо сторонней организацией.

Выбор сторонней организации осуществляется на основании конкурса на оказание услуг по проведению мониторинга, ею может быть любое юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, формы собственности, места нахождения и места происхождения капитала или любое физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель.

1.6. Уполномоченный орган по организации проведения мониторинга либо сторонняя организация выполняют следующие функции:

- разрабатывают методику проведения мониторинга;
- обеспечивают своевременное, качественное и в полном объеме оказание услуг по проведению мониторинга;
- представляют отчет о результатах проведения мониторинга.

Отчет о результатах проведения мониторинга должен быть подготовлен с учетом положений пунктов 5.1 и 5.2 настоящего Порядка.

## II. Объект мониторинга

Мониторинг проводится в отношении муниципальных услуг, предоставляемых администрацией муниципального образования «Город Великий Устюг» классифицированных по следующим признакам:

1) по категориям заявителей:

муниципальные услуги, заявителями которых являются физические лица;

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

муниципальные услуги, заявителями которых являются физические лица, в том числе индивидуальные предприниматели, и юридические лица;

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

муниципальные услуги, соответствующие критерию массовости;

муниципальные услуги, соответствующие критерию общественной (социальной) значимости;

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

## III. Предмет мониторинга

Предметом мониторинга являются:

- соблюдение стандартов качества и доступности предоставления муниципальных услуг;

- удовлетворенность заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой услуги;

- оценка заявителями финансовых затрат при получении ими муниципальной услуги;
- оценка заявителями временных затрат при получении ими муниципальной услуги;
- наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения), связанных с получением муниципальной услуги;
- проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги.

#### IV. Методы проведения мониторинга

4.1. Для оценки параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг при проведении мониторинга могут использоваться следующие методы сбора первичной информации:

- анализ документов;
- опрос (глубинное, формализованное, полужормализованное интервьюирование, анкетирование);
- не включенное структурированное наблюдение по месту предоставления муниципальной услуги.

4.2. При проведении мониторинга качества и доступности предоставления отдельных муниципальных услуг дополнительно могут быть использованы следующие методы:

- фокус-групповое тематизированное интервью (фокус-группа) с заявителями;
- экспертное интервью (метод экспертных оценок) с представителями органов, предоставляющих муниципальные услуги, а также с представителями общественных объединений и организаций, выступающих экспертами в сфере предоставления муниципальных услуг.

#### V. Результаты мониторинга

5.1. По итогам проведения мониторинга составляется отчет, содержащий по каждой из исследуемых муниципальных услуг следующие сведения:

- 1) наименование муниципальной услуги, описание круга заявителей;
- 2) сведения о проведенном исследовании - метод(ы) сбора первичной информации, тип выборки, количество респондентов, территориальное распределение респондентов;
- 3) количественные результаты исследования:
  - количество нормативно установленных и фактически необходимых для получения муниципальной услуги обращений в органы, предоставляющие муниципальные услуги;
  - нормативно установленная и реальная стоимость получения муниципальной услуги (в том числе неформальные платежи);
  - нормативно установленные и реальные временные затраты на

получение муниципальной услуги;

- уровень удовлетворенности заявителя качеством и комфортностью муниципальной услуги;

4) сведения о соблюдении стандартов качества предоставления муниципальной услуги (в том числе стандартов комфортности);

5) описание выявленных проблем предоставления муниципальной услуги и предложений по их решению;

6) анализ полученных результатов в сравнении с мониторингом предыдущих лет (в случае, если мониторинг проводился по аналогичным услугам);

7) рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга, в том числе предложения:

- по внесению изменений в нормативные правовые акты области, регулирующие предоставление муниципальных услуг;

- по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, а именно:

- 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;

- по оптимизации административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

- по повышению доступности предоставления муниципальной услуги.

5.2. Отчет о результатах проведения мониторинга представляется Главе администрации муниципального образования «Город Великий Устюг» ежегодно в срок не позднее 15 ноября текущего года.

5.3. Материалы отчета о результатах проведения мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Великий Устюг»:

- направляются в структурные подразделения, предоставляющие муниципальные услуги, в отношении муниципальных услуг которых проводился мониторинг, в Правительство Вологодской области (по запросу);

- публикуются в информационно-телекоммуникационных системах общего пользования: на официальном Интернет-сайте администрации муниципального образования «Город Великий Устюг», на Портале государственных и муниципальных услуг (функции) Вологодской области.