



АДМИНИСТРАЦИЯ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "ГОРОД ВЕЛИКИЙ УСТЮГ"
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.10.2011

№ 498

г. Великий Устюг

О порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Великий Устюг»

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

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Великий Устюг», согласно приложению.

2. Уполномоченными структурными подразделениями по проведению мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Город Великий Устюг» определить структурные подразделения администрации муниципального образования «Город Великий Устюг», предоставляющие муниципальные услуги в соответствующей сфере деятельности.

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

Исполняющий полномочия главы
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 предоставления
муниципальных услуг в муниципальном образовании
«Город Великий Устюг»

I. Общие положения

1.1. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее - мониторинг) проводится в целях выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг, необходимых для решения жизненной ситуации, а также для последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и бизнесу.

1.2. **Случаи проведения мониторинга:**

необходимость однократной коррекции качества и доступности муниципальной услуги, разового определения рейтинга качества и доступности предоставляемой муниципальной услуги и органа её предоставляющего;

потребность в отслеживании результативности мер по повышению качества и доступности муниципальных услуг;

наличие сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению муниципальных услуг, отсутствие утверждённых административных регламентов.

1.3. **Объектом мониторинга может быть:**

отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным (решающим жизненную ситуацию) для получателя муниципальной услуги;

комплекс муниципальных услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.

1.4. **В ходе мониторинга исследуются:**

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

практика предоставления исследуемых муниципальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;

оценка гражданами и бизнесом качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

Для проведения мониторинга выбираются наиболее массовые и проблемные муниципальные услуги для граждан и юридических лиц, а также муниципальные услуги, по которым планируется или было осуществлено существенное изменение порядка предоставления.

1.5. При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих параметров:

соблюдение стандартов качества муниципальных услуг (в том числе стандартов комфортности предоставления муниципальных услуг);

проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;

удовлетворённость получателей муниципальной услуги её качеством и доступностью, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;

наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальных услуг;

временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (нормативно установленные и реальные, отклонение от нормативно установленных);

финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (нормативно установленные и реальные, отклонение от нормативно установленных).

II. Этапы проведения мониторинга

2.1. Первый этап - организационный.

Организационный этап включает в себя:

выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг, если их состав не установлен ранее принятым правовым актом;

выбор обязательных методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения;

утверждение задания (технического задания) на проведение мониторинга.

2.2. Второй этап - подготовительный.

Подготовительный этап включает в себя:

предварительный анализ нормативной правовой базы, мнения экспертов, представителей получателей муниципальной услуги, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

разработка инструментария сбора первичной информации по каждой исследуемой муниципальной услуге, в том числе анкет, рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, варианты поведения в зависимости от ответов респондента), форм для регистрации первичной информации;

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

подготовка интервьюеров к проведению опросов.

2.3. Третий этап - выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг

Данный этап включает в себя:

проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с целью определения или уточнения, учёта динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной услуги;

сбор первичных данных и их обработка в соответствии с выбранным методом;

независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

формирование итоговых массивов данных, заполнение отчётных форм представления информации.

2.4. Четвёртый этап - анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг

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

систематизация выявленных качественных проблем качества и доступности муниципальной услуги;

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

выявление параметров, по которым отсутствуют нормативно установленные значения;

выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров;

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

сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров рассматриваемой муниципальной услуги с выявленными проблемами её получения и ожиданиями её получателей.

2.5. Пятый этап - подготовка предварительных предложений по мерам по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям.

III. Методы проведения мониторинга

3.1. При проведении мониторинга исследуемой муниципальной услуги используются следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги:

3.1.1. Изучение документов (анализ правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги) с целью определения или уточнения, учёта динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной услуги.

3.1.2. Опрос (глубинное и формализованное, полуформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования органа власти, анкетирование, проведение фокус-групп):

граждан (юридических лиц), являющихся получателями муниципальной услуги;

должностных лиц, иных представителей органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу;

организаций, уполномоченных на предоставление муниципальной услуги, необходимых и обязательных для её получения услуг;

представителей посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в предоставлении (получении заявителем) муниципальной услуги;

представителей объединений граждан и организаций, являющихся получателями муниципальной услуги.

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

статистическую информацию органов местного самоуправления и организаций, оказывающих услуги;

официальную информацию судов и прокуратуры;

официальную информацию от объединений граждан;

официальную информацию от экспертных организаций.

IV. Требования к порядку проведения мониторинга

4.1. Используемые инструменты применения методов сбора первичной информации должны обеспечивать:

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

выявление полных временных и финансовых затрат заявителя на получение муниципальной услуги, включая необходимость повторного обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги;

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

выявление исследуемых параметров, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

установление степени значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной услуги;

формирование интегрированной оценки качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учётом значимости для её получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей;

установление параметров, улучшением которых может быть обеспечено повышение качества и доступности исследуемой муниципальной услуги, в том числе удовлетворённости её получателя.

4.2. По результатам анализа и оценки первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги должны быть установлены:

полные временные и финансовые затраты заявителя на получение муниципальной услуги;

нормативно установленные и фактические значения исследуемых параметров;

параметры, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

соотношение нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров;

степень значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной услуги;

интегрированная оценка качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учётом значимости для её получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей;

сравнительные значения исследованных параметров по различным муниципальным услугам, по предоставляющим их органам, по результатам предыдущих мониторингов.

4.3. Предварительные предложения по мерам по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества муниципальных услуг должны содержать рекомендации по принятию решений:

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 (улучшении) нормативно установленных значений исследованных параметров, обеспечивающем решение выявленных проблем, приближение к ожиданиям получателей, реализацию выявленных возможностей;

об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой муниципальной услуги.

V. Результаты проведения мониторинга

5.1. По результатам проведения мониторинга составляется отчёт, содержащий следующие сведения (по каждой из исследуемых муниципальных услуг):

5.1.1. Наименование муниципальной услуги, описание исследуемой траектории получения услуги или характеристики получателей услуги, для которых проводится исследование.

5.1.2. Сведения об исследовании (метод исследования, перечень точек наблюдения, количество респондентов, территориальное распределение респондентов).

5.1.3. Фактологические результаты исследования - нормативно установленные и реальные временные затраты на получение результатов муниципальной услуги; нормативно установленная и реальная стоимость получения результатов муниципальной услуги в целом.

5.1.4. Сведения о соблюдении стандартов обслуживания в виде обобщённых данных (для массовых муниципальных услуг).

5.1.5. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с издержками на её получение, и предложений по их решению, кейсы, иллюстрирующие проблемы предоставления услуги (при их наличии).

5.2. Результаты мониторинга должны иллюстрироваться графиками, диаграммами.