

АДМИНИСТРАЦИЯ

КАЛАЧЁВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 03.08.2015 г. № 741

Об утверждении [Порядка](#Par40) проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Калачевском муниципальном районе Волгоградской области

В целях повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг постановляю:

1. Утвердить [Порядок](#Par40) проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Калачевском муниципальном районе Волгоградской области (далее - Порядок) согласно приложению.

2. Определить Комитет экономики администрации Калачевского муниципального района Волгоградской области уполномоченным органом по организации и проведению мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Калачевском муниципальном районе Волгоградской области.

3. Ежегодно до 01 марта проводить мониторинг качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг с представлением отчетной информации в сроки, установленные [Порядком](#Par40).

4. Структурным подразделениям администрации Калачевского муниципального района Волгоградской области, осуществляющим предоставление государственных и муниципальных услуг, в соответствии с [Порядком](#Par40):

1) организовать работу по проведению мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;

2) обеспечить представление отчетности о проведении мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг.

5. Рекомендовать органам местного самоуправления сельских и городского поселений Калачевского муниципального района Волгоградской области:

1) организовать проведение мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг с учетом [Порядка](#Par40);

2) обеспечить представление отчетности о проведении мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в соответствии с [Порядком](#Par40);

3) размещать отчетность о результатах мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг на официальных сайтах органов местного самоуправления сельских и городского поселений Калачевского муниципального района Волгоградской области.

6. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию.

7. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

Калачевского муниципального района С.А. Тюрин

Приложение

к постановлению

администрации Калачевского

муниципального района

от 03.08. 2015 г. № 741

[Порядок](#Par40)

проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Калачевском муниципальном районе Волгоградской области

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях создания системы мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг структурными подразделениями администрации Калачевского муниципального района Волгоградской области, органами местного самоуправления сельских и городского поселений Калачевского муниципального района Волгоградской области в отношении оказываемых ими государственных и муниципальных услуг (далее - мониторинг).

Под мониторингом понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности государственных и муниципальных услуг, оценка соответствия показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг требованиям, содержащимся в нормативных правовых актах Российской Федерации, Волгоградской области, Калачевского муниципального района Волгоградской области.

2. Мониторинг осуществляется в целях:

1) выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг физическим и (или) юридическим лицам на территории Калачевского муниципального района Волгоградской области, в том числе временных, и финансовых затрат на получение результата государственной или муниципальной услуги или комплекса государственных и муниципальных услуг, необходимых для решения жизненной ситуации;

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

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

3. Основными задачами мониторинга являются:

1) выявление административных барьеров при предоставлении государственных и 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 государственных и муниципальных услуг;

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

5) подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг.

4. Объектом мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Калачевском муниципальном районе Волгоградской области является отдельная государственная или муниципальная услуга (комплекс услуг) и практика ее предоставления, применения установленных требований к качеству и доступности предоставления государственных или муниципальных услуг.

Мониторинг проводится в отношении государственных и муниципальных услуг, классифицированных по следующим признакам:

1) по категориям заявителей:

государственные и муниципальные услуги, заявителями которых являются физические лица;

государственные и 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 нижеперечисленных категорий):

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

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

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

5. Предметом мониторинга являются:

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

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

3) финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата государственной и муниципальной услуги;

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

2. Организация и проведение мониторинга, требования

по его осуществлению

1. Мониторинг проводится в пять этапов.

2. На первом этапе (организационном) осуществляются:

1) определение критерия значимости услуги для проведения мониторинга;

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

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

3. На втором этапе (подготовительном) осуществляются:

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

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

3) формирование выборки для проведения опросов;

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

4. На третьем этапе осуществляются:

1) сбор первичной информации по показателям согласно [приложениям 1](#Par157), [2](#Par283) к настоящему Порядку;

2) формирование итоговых массивов данных, заполнение сводных форм представления информации;

3) контроль исполнителей, осуществляющих сбор информации по исследуемым государственным и муниципальным услугам.

Показатели качества и доступности государственных и муниципальных услуг, приведенные в формах [приложения 1](#Par157)к настоящему Порядку, являются обязательным минимумом для сбора первичной информации. Показатели качества и доступности государственных и муниципальных услуг, приведенные в формах [приложения 1](#Par157) к настоящему Порядку, при необходимости могут быть дополнены иными показателями с учетом специфики предоставления государственной или муниципальной услуги.

5. В процессе осуществления второго и третьего этапов должны обеспечиваться следующие требования:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4) выявление параметров, по которым отсутствуют нормативно установленные значения;

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

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

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

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

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

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

сравнительные значения исследованных параметров по различным государственным и муниципальным услугам, по предоставляющим их структурным подразделениям администрации Калачевского муниципального района Волгоградской области, органам местного самоуправления сельских и городского поселений Калачевского муниципального района Волгоградской области по результатам предыдущих мониторингов.

7. На пятом этапе проводится подготовка предварительных предложений по мерам, направленным на улучшение выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности государственных и муниципальных услуг гражданам и организациям, предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты Калачевского муниципального района Волгоградской области.

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 и муниципальной услуги.

3. Методы проведения мониторинга

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

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

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

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

4) наблюдение в местах предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. 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.

4. Результаты и формы отчетности о проведении мониторинга

1. По итогам проведения мониторинга формируется ежегодный отчет, который составляется по каждой из исследуемых государственных и муниципальных услуг в срок до 10 февраля и направляется в уполномоченный орган по организации и проведению мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Калачевском муниципальном районе Волгоградской области по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку.

2. Материалы годового отчета о результатах проведения мониторинга размещаются на официальных сайтах органов местного самоуправления сельских и городского поселений Калачевского муниципального района Волгоградской области.

Приложение N 1

к Порядку проведения

мониторинга качества и доступности

предоставления государственных

и муниципальных услуг

в Калачевском муниципальном

районе Волгоградской области

Форма

Ежегодный отчет о результатах проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг

за 20\_\_ г.

Орган, предоставляющий услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Раздел 1. Общие сведения о проведенном исследовании

1. Наименования государственных и муниципальных услуг в соответствующей сфере регулирования:

1) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

2) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

3) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

2. Доля государственных и муниципальных услуг, в отношении которых

регулярно (ежеквартально) проводится мониторинг, от общего числа услуг, предоставляемых администрацией Калачевского муниципального района Волгоградской области и ее структурными подразделениями, органами местного самоуправления сельских и городского поселений Калачевского муниципального района Волгоградской области, подведомственными им муниципальными учреждениями Калачевского муниципального района Волгоградской области, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ процентов.

Раздел 2. Количественные результаты исследования по каждой услуге

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование 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 в ОМСУ 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 | | Форма получения услуги (предпочтение заявителя/факт) | | |
| всего | в том числе обоснованных | норматив | факт (в среднем) | норматив | факт | норматив | факт | норматив | факт | традиционная | электронная | услуга на базе центра "Мои документы" |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| 1 | ... |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Раздел 3. Описание выявленных проблем предоставления государственных

и муниципальных услуг в соответствующей сфере регулирования и предложений по их решению \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга:

1) предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты

Калачевского муниципального района Волгоградской области, регулирующие предоставление государственных и муниципальных услуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

2) предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе:

об изменении перечня документов, необходимых для предоставления

государственной и муниципальной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

об изменении срока предоставления государственной и муниципальной услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими

государственные и муниципальные услуги: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

(структурного подразделения администрации Калачевского муниципального

района Волгоградской области, органа местного самоуправления Калачевского муниципального района Волгоградской области) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (И.О. Фамилия)

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