УТВЕРЖДЕНА
постановлением Администрации
муниципального образования
«Шабердинское»
от 19.06.2014 года № 47

МЕТОДИКА
проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг Администрацией муниципального образования «Шабердинское»

1. Общие положения

1.1. Настоящая Методика определяет порядок проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг Администрацией муниципального образования «Шабердинское» (далее – Администрация муниципального образования).

1.2. Мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг (далее - мониторинг) представляет собой систему сбора и обработки информации с целью оценки функционирования Администрации муниципального образования в части предоставления муниципальных услуг, оптимизации административных процедур, реализуемых при предоставлении соответствующих услуг.

1.3. Целью проведения мониторинга Администрацией муниципального образования является:

- получение объективного представления об уровне качества, доступности, комфортности предоставления муниципальных услуг;
- оптимизация административных процедур, реализуемых при предоставлении муниципальных услуг;
- информирование общественности о результативности мероприятий по повышению качества предоставления муниципальных услуг;
- последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам;
- контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

1.4. Основными задачами проведения мониторинга являются:

- оценка практики предоставления муниципальных услуг, анализ соблюдения стандартов их предоставления;
- выявление муниципальных услуг, наиболее проблемных с точки зрения качества их предоставления;
- подготовка предложений и разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг, повышению качества их предоставления.

1.5. Объектом мониторинга являются:

- 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.

В обоих случаях 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 получателями услуги качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

1.6. При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров качества предоставления муниципальных услуг:

- соблюдение стандартов качества муниципальных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления муниципальных услуг;

- проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальных услуги;

- удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;

- обращения заявителя в Администрацию муниципального образования, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;

- финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги;

- временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям и муниципальной услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных;

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

- привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований Администрации муниципального образования, предоставляющей муниципальную услугу.

2. Методы проведения мониторинга

2.1. Для оценки параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг при проведении мониторинга могут использоваться следующие методы:

2.1.1. Опрос заявителей.

Данный метод подразумевает опрос граждан и организаций, являющихся заявителями услуг.

Виды опросов, которые могут применяться в ходе сбора первичной информации от заявителей:

- личное устное интервью с заявителем, получившим конечный результат предоставления услуги (проводится по месту предоставления услуги либо по месту жительства заявителя);

- интервью по телефону;

- формализованный письменный опрос (анкетирование) заявителей (проводится по месту предоставления услуги либо с использованием средств почтовой связи, либо через Единый портал государственных и муниципальных услуг, а также официальный сайт муниципального образования «Шабердинское».

2.1.2. Изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуги).

Данный метод включает в себя анализ административных регламентов предоставления услуги иных нормативных правовых актов с целью определения, уточнения и сравнения нормативно устанавливаемых значений исследуемых показателей.

2.1.3. При проведении мониторинга качества предоставления отдельных услуг дополнительно могут быть использованы следующие методы:

- включенное наблюдение (метод контрольных закупок) – получение услуги экспертом в качестве обычного заявителя с целью фиксации и документирования фактов исполнения (нарушения) порядка ее предоставления;

- метод экспертных оценок;

- экспертное интервью с представителями Администрации муниципального образования, предоставляющими муниципальные услуги, представителями посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в предоставлении услуги, а также представителями объединений граждан и организаций, выступающими экспертами в данном вопросе.

3. Этапы проведения мониторинга

3.1. Мониторинг проводится в четыре этапа:

- организация и подготовка к проведению мониторинга;

- выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества исследуемых услуг, предоставляемых Администрацией муниципального образования;

- анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых услуг, предоставляемых Администрацией муниципального образования;

- подготовка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышению качества их предоставления.

3.2. Этап организации и подготовки к проведению мониторинга включает в себя:

- формирование перечня услуг, которые будут оцениваться по параметрам качества предоставления, отобранных для мониторинга в текущем периоде;

- выбор и уточнение методов сбора первичной информации для каждой услуги, включенной в перечень услуг, отобранных для мониторинга;

- уточнение перечня исследуемых параметров качества услуг, отобранных для мониторинга в текущем периоде, составление предварительного перечня проблем, связанных с предоставлением услуг;

- заполнение анкеты мониторинга услуг для каждой услуги, включенной в перечень услуг, отобранных для мониторинга в текущем периоде (приложение № 1 к настоящей Методике);

- анализ правовой базы и практики предоставления услуги;

- определение методов обработки и анализа информации по каждой услуге, отобранной для мониторинга.

3.3. Этап выявления нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества исследуемых услуг, предоставляемых Администрацией муниципального образования, включает в себя:

- проведение анализа нормативных правовых актов (документов), регулирующих предоставление услуги, с целью определения, уточнения, учета динамики, а также сравнения нормативно установленных значений рассматриваемых параметров качества исследуемых услуг;

- независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

- заполнение отчетных форм представления первичной информации для анализа и интерпретации (в случае необходимости осуществляется уточнение значений рассматриваемых параметров качества услуг и выяснение причин их отклонений от наиболее часто встречающихся путем проведения экспертных интервью).

3.4. Этап анализа и оценки, выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества услуг, предоставляемых Администрацией муниципального образования, включает в себя:

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

- систематизацию проблем, влияющих на качество предоставления услуг;

- сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров качества предоставления услуг, их средних значений и отклонений;

- сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров качества услуг с выявленными проблемами качества их предоставления и ожиданиями заявителей.

3.5. Этап подготовки рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышению качества и доступности их предоставления включает в себя разработку:

- предложений по внесению изменений в перечни услуг;

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

об изменении перечня документов, необходимых для предоставления услуги;

об изменении срока предоставления услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;

об изменении порядка взаимодействия с государственными органами и органами местного самоуправления, участвующими в предоставлении услуги;

об оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями заявителей;

- предложений по улучшению условий предоставления услуг, направленных на повышение удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг.

4. Результаты мониторинга

4.1. По итогам проведения мониторинга составляется отчет, содержащий по каждой из услуг, оцениваемых по параметрам качества предоставления в текущем периоде, следующие сведения:

4.1.1. Наименование услуги, характеристика заявителей.

4.1.2. Методологическая информация о проведенном исследовании: методы, используемые для сбора первичной информации, перечень точек (территорий) ее сбора, объем выборки, перечень групп респондентов.

4.1.3. Фактические результаты исследования, а именно:

- нормативно установленное и фактически необходимое для получения услуги число обращений в орган местного самоуправления;

- нормативно установленные и фактические финансовые затраты заявителей, произведенные при получении услуги;

- нормативно установленные и фактические временные затраты заявителей на получение результата услуги в целом;

- сведения о соблюдении стандартов предоставления услуг или иных установленных требований;

- описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по решению указанных проблем;

- анализ полученных результатов в динамике с результатами мониторинга предыдущих лет;

- рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга, в том числе:

- по внесению изменений в перечни муниципальных услуг;

- по улучшению условий предоставления услуги, направленных на повышение удовлетворенности заявителей качеством ее предоставления;

- по внесению изменений в административные регламенты предоставления услуг, а именно: об изменении перечня документов, необходимых для предоставления услуги; об изменении срока предоставления услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур; об изменении порядка взаимодействия с органами государственной власти и органами местного самоуправления, участвующими в предоставлении услуги;

- по оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями заявителей.

4.2. Результаты проведения мониторинга учитываются при:

- разработке предложений о внесении изменений в нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуг;

- разработке предложений по улучшению качества предоставления услуг.

4.3. По завершении мониторинга готовится информационно-аналитический отчет оценки качества муниципальных услуг, согласно приложению № 2 к настоящей Методике.

Приложение № 1
к Методике проведения мониторинга
качества и доступности предоставления
муниципальных услуг Администрацией
муниципального образования
«Шабердинское»

АНКЕТА
оценки качества предоставления муниципальных услуг
Администрацией муниципального образования «Шабердинское»

Наименование услуги _____
_____
(указывается полное наименование государственной (муниципальной) услуги)

Специалист Администрации муниципального образования «Шабердинское»,
ответственный за предоставление услуги_____
_____
(указывается должность специалиста Администрации муниципального образования «Шабердинское», ответственного за предоставление услуги)

Вопросы мониторинга:

1. Сколько раз вам пришлось обратиться в Администрацию муниципального образования «Шабердинское» для получения услуги?
а) 1-2 раза б) 3 раза в) от 4-х раз и более

2. Сколько времени Вы потратили в очереди на ожидание приема для подачи заявления (пакета документов)?
_____ минут или _____ часов

3. Сколько времени Вы потратили в очереди на ожидание выдачи готового результата предоставления услуги?
_____ минут или _____ часов

4. Сколько времени прошло от момента подачи заявления на предоставление услуги до момента получения результата (итогового) документа
_____ часов или _____ календарных дней

5. Как Вы оцениваете материальные расходы на получение услуги?
а) стоимость приемлема, не обременительна для моего бюджета
б) стоимость ощутима для моего бюджета
в) мне трудно было найти деньги, что бы оплатить эту услугу
г) затрудняюсь ответить

6. При получении услуги, помимо официальной платы (государственная пошлина, сбор), были ли у Вас дополнительные материальные расходы (оплата услуг посредников, иные расходы)?
а) да б) нет

7. Откуда вы получили информацию о том, как предоставляется услуга?
а) из СМИ

б) с Единого портала государственных и муниципальных услуг
в) в органе, предоставляющем услугу
г) в МФЦ
д) от знакомых

8. Обращались ли Вы к Единому порталу государственных и муниципальных услуг за информацией об услуге?
а) да б) нет

9. Использовали ли Вы бланки и образцы документов размещенных на Едином портале государственных и муниципальных услуг, для заполнения и дальнейшего получения услуги?
а) да б) нет

10. Пользовались ли Вы административным регламентом для получения информации о порядке предоставления услуги?
а) да б) нет

11. Приходилось ли Вам жаловаться на качество предоставления услуги в орган, предоставляющий услугу?
а) да б) нет

12. Приходилось ли Вам жаловаться на качество предоставления услуги в вышестоящие инстанции?
а) да б) нет

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

Удовлетворяет ли Вас график работы органа власти?	1 2 3 4 5
Удовлетворяет ли Вас детальность и доступность информации о порядке предоставления услуги?	1 2 3 4 5
Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления услуги?	1 2 3 4 5
Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями сотрудников, работающих с Вами?	1 2 3 4 5
Удовлетворены ли Вы оснащением места получения услуги (наличие мест для заполнения документов, наличие канцтоваров в таких местах, наличие стендов с информацией о порядках предоставления услуг, температурный режим, освещение и т.д.)	1 2 3 4 5
Удовлетворяет ли Вас размещение, территориальная доступность органа власти?	1 2 3 4 5
Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги в целом?	1 2 3 4 5

14. Ваши предложения, рекомендации по повышению качества данной услуги
_____
_____
_____

Контактные данные получателя государственной (муниципальной) услуги:
15. Пол (муж./жен.)
16. Возраст _____
17. Образование _____

Приложение № 2
к Методике проведения мониторинга качества
и доступности предоставления
муниципальных услуг Администрацией
муниципального образования
«Шабердинское»

ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЕТ
оценки качества муниципальных услуг муниципального образования «Шабердинское»

№ п/п	Отчетные показатели	Ед. измерения	Значение показателя за отчетный период
1	Доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставленных муниципальных услуг, от общего числа опрошенных заявителей	%	
2	Среднее количество обращений граждан за получением одной муниципальной услуги	Ед.	
3	Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан в муниципальный орган	Мин.	
4	Доля муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией муниципального образования «Шабердинское», по которым регулярно проводится мониторинг их качества, от общего числа предоставляемых муниципальных услуг	%	
5	Доля муниципальных образований, в которых проводится мониторинг качества предоставления муниципальных услуг	%	

_____