**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

# **«МЕЛЕКЕССКИЙ РАЙОН» УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015 г. № \_\_\_\_\_\_\_

экз.№\_\_\_\_\_

г.Димитровград

**Об утверждении Положения о проведении мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг администрацией муниципального образования «Мелекесский район» Ульяновской области и её отраслевыми (функциональными) органами**

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 N 1021-р "Об утверждении Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной Концепции", Постановлением Правительства Ульяновской области от 26.10.2012 N 503-П "О проведении мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Ульяновской области", в целях оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг, а также снижения административных барьеров и повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг администрацией муниципального образования "Мелекесский район" и ее отраслевыми (функциональными) органами, п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Положение о проведении мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг администрацией муниципального образования "Мелекесский район" Ульяновской области и ее отраслевыми (функциональными) органами (прилагается).

2. Определить отдел правового обеспечения администрации муниципального образования "Мелекесский район" Ульяновской области органом, уполномоченным на организацию и проведение мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в муниципальном образовании "Мелекесский район" Ульяновской области.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и подлежит размещению на официальном сайте муниципального образования «Мелекесский район» Ульяновской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата администрации муниципального образования "Мелекесский район " Макшанцеву М.В.

Глава администрации И.Н. Мухутдинов

Приложение

к постановлению администрации

муниципального образования

"Мелекесский район"

Ульяновской области

от \_\_\_\_\_\_\_\_2015 N\_\_\_\_\_\_

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА

И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

АДМИНИСТРАЦИЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "МЕЛЕКЕССКИЙ РАЙОН" И ЕЕ ОТРАСЛЕВЫМИ (ФУНКЦИОНАЛЬНЫМИ) ОРГАНАМИ

1. Общие вопросы

1.1. Настоящее Положение определяет цели, предмет, порядок и методы проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг администрацией муниципального образования "Мелекесский район" и ее отраслевыми (функциональными) органами (далее - муниципальная услуга), требования к подготовке отчета о результатах проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании "Мелекесский район" (далее - мониторинг).

1.2. Под мониторингом понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг, оценка соответствия показателей качества и доступности муниципальных услуг требованиям, содержащимся в законодательстве.

1.3. Под качеством предоставления муниципальной услуги понимается:

уровень комфортности оказания муниципальной услуги;

качество взаимодействия заявителя с сотрудниками Администрации муниципального образования "Мелекесский район" и ее отраслевых (функциональных) органов, предоставляющими муниципальную услугу, и сотрудниками подведомственных муниципальных учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (далее - подведомственные учреждения) (вежливость, компетентность сотрудников, предоставляющих муниципальную услугу, точность и правильность заполнения документов сотрудниками).

1.4. Под доступностью муниципальной услуги понимается:

доступность информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

полнота и понятность предоставленной заявителю информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

удобство графика работы органа местного самоуправления предоставляющего муниципальную услугу;

получение заявителем информации о стадии предоставления муниципальной услуги.

1.5. Мониторинг осуществляется в целях:

выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг, в том числе временных и финансовых затрат заявителей на получение муниципальной услуги;

разработки и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров и доступности муниципальных услуг;

контроля динамики и исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

1.6. 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.

2. Объект мониторинга

2.1. Объектом мониторинга является:

отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для заявителя;

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

2.2. В ходе мониторинга исследуются:

нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги и устанавливающие требования к исследуемым параметрам качества и доступности;

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

оценка заявителями качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания по улучшению качества и доступности муниципальных услуг.

2.3. Мониторингу подлежат муниципальные услуги:

наиболее массовые (востребованные);

социально значимые;

по которым к моменту начала проведения мониторинга выявлены существенные проблемы при их предоставлении, то есть имеется одна или большее количество жалоб на порядок предоставления муниципальной услуги;

по которым планируется или было осуществлено существенное изменение порядка их предоставления (в целях оценки изменения практики предоставления муниципальной услуги до и после преобразования).

2.4. Критерии выбора наиболее массовых (востребованных и социально значимых муниципальных услуг описываются в [методике](#Par115) проведения мониторинга (приложение к Положению).

3. Предмет мониторинга

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

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;

финансовые затраты при получении заявителями муниципальной услуги;

временные затраты при получении заявителями муниципальной услуги;

наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения), связанных с получением муниципальной услуги;

проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги.

4. Методы проведения мониторинга

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

анализ документов;

опрос (глубинное, формализованное, полуформализованное 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.

4.3. Используемые и (или) разрабатываемые исполнителями мониторинга методики и 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 (абсолютных, средних) 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 услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожидания получателей;

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

5. Результаты мониторинга

5.1. По итогам проведения мониторинга составляется отчет о результатах проведенного мониторинга, содержащий по каждой исследуемой муниципальной услуге следующие сведения:

5.1.1. Наименование муниципальной услуги, описание круга заявителей.

5.1.2. Сведения о проведенном исследовании - метод исследования, перечень точек наблюдения, количество опрошенных респондентов.

5.1.3. Количественные результаты исследования:

количество нормативно установленных и фактически необходимых для получения муниципальной услуги обращений в Администрацию муниципального образования "Мелекесский район" ее отраслевые (функциональные) органы, предоставляющие муниципальные услуги;

нормативно установленные и фактически необходимые финансовые затраты заявителя для получения исследуемой услуги (в том числе неформальные платежи);

нормативно установленные и реальные временные затраты на получение муниципальной услуги;

уровень удовлетворенности заявителем качеством и комфортностью муниципальной услуги.

5.1.4. Сведения о соблюдении стандартов качества предоставления муниципальной услуги (в том числе стандартов комфортности).

5.1.5. Описание выявленных наиболее актуальных проблем, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, непосредственно связанных с издержками, и предложения по их решению.

5.1.6. Анализ полученных результатов в сравнении с мониторингом предыдущих лет (в случае, если мониторинг проводился по аналогичным услугам).

5.1.7. Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга, в том числе предложения:

по внесению изменений в законодательство, регулирующее 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. К отчету о результатах проведенного мониторинга прикладывается:

массив данных по каждой исследованной муниципальной услуге, включающий данные, полученные по каждому из исследованных параметров;

выводы по итогам анализа и оценки информации о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг, а также результаты сравнения с другими исследованными в рамках данного мониторинга муниципальными услугами.

5.3. Отчет о результатах проведения мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в муниципальном образовании "Кузоватовский район" не позднее 15 рабочих дней со дня окончания формирования отчетов о проведении мониторинга:

направляется в администрацию муниципального образования "Мелекесский район", ее отраслевые (функциональные) органы, предоставляющие муниципальные услуги, в отношении муниципальных услуг которых проводился мониторинг;

публикуются на официальном сайте муниципального образования "Мелекесский район" в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Приложение

к Положению

Методика

проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в администрации муниципального образования «Мелекесский район» и ее отраслевых (функциональных) органах

1. Общие положения

1.1. Настоящая Методика устанавливает правила сбора информации о предоставлении муниципальных услуг в Администрации муниципального образования "Мелекесский район" и ее отраслевых (функциональных) органах (далее - муниципальная услуга), порядок и способы ее анализа, а также рекомендации по подготовке отчетных материалов и заключений по результатам мониторинга.

1.2. В соответствии с настоящей Методикой мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг в Администрации муниципального образования "Мелекесский район" и ее отраслевых (функциональных) органах (далее - мониторинг) осуществляется по следующим критериям:

соответствие фактических и нормативно установленных значений исследуемых показателей, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальной услуги, в том числе оценивается порядок взаимодействия заявителей с должностными лицами Администрации муниципального образования "Мелекесский район" и ее отраслевых (функциональных) органов, предоставляющих муниципальные услуги (далее - должностные лица), при предоставлении муниципальной услуги;

обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;

обоснованность требований к оптимизации административных процедур, в том числе изучается отсутствие (наличие) избыточных административных процедур, возможность уменьшения сроков их исполнения;

ресурсное обеспечение предоставления муниципальной услуги.

1.3. Для целей настоящей методики используются следующие основные понятия:

административная процедура - последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги;

избыточная административная процедура - последовательность процедур, исключение которых из административно-управленческого процесса не приводит к снижению качества предоставления муниципальной услуги и позволяет достичь результата административной процедуры без дополнительных затрат;

исполнитель работ - Администрация муниципального образования "Мелекесский район".

1.4. Мониторинг включает в себя:

сбор, обработку и анализ информации об исполнении административного регламента предоставления муниципальной услуги;

изучение общественного мнения по вопросу качества и доступности предоставления муниципальной услуги;

отчет о результатах проведения мониторинга.

2. Анализ информации об исполнении административного

регламента предоставления муниципальной услуги

2.1. Предметом анализа информации об исполнении административного регламента предоставления муниципальной услуги (далее - административный регламент) является информация об исполнении требований административного регламента в части, касающейся:

порядка предоставления муниципальной услуги, а также порядка действия должностного лица и решений, принятых им в ходе исполнения административного регламента;

соблюдения административных процедур, описанных в административном регламенте;

материально-технического обеспечения исполнения административного регламента.

2.2. Сбор, обработку и анализ административного регламента осуществляет исполнитель работ.

2.3 Информация, полученная в результате анализа административного регламента, формируется в табличном файле, в соответствии с нижеприведенной [таблицей 1](#Par162).

В [графе 2 таблицы 1](#Par166) приводятся все положения административного регламента, определяющие организацию взаимодействия заявителя с должностными лицами при получении муниципальной услуги. Каждый пункт административного регламента разбивается на несколько подпунктов по значимости информации и вносится в [графу 2 таблицы 1](#Par166) в соответствии со следующей структурой:

срок предоставления муниципальной услуги;

состав и порядок представления документов;

требования к местам приема заявителей;

порядок информирования заявителей;

порядок консультирования заявителей;

порядок обжалования решений и действий (бездействия) сотрудников Администрации муниципального образования "Мелекесский район" и ее отраслевых (функциональных) органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги (далее - орган исполнительной власти).

Информация, представленная в [таблице 1](#Par162), должна подтверждаться опросами заявителей, проведенными в соответствии с [формой анкеты](#Par580) для заявителей изучения качества и доступности предоставления муниципальных услуг в Администрации муниципального образования "Мелекесский район" и ее отраслевых (функциональных) органах, указанной в приложении к настоящей методике (далее - форма анкеты) и анализом информационных материалов о муниципальной услуге, представленных на соответствующих информационных стендах.

Таблица 1

Анализ исполнения требований к порядку предоставления

муниципальной услуги в объекте мониторинга

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Положение (пункт) административного регламента | Оценка исполнения административного регламента (в баллах) | Источник получения информации | Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |

Оценка исполнения административного регламента ставится на основании изученной информации по пятибалльной шкале:

5 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 81 - 100%;

4 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 61 - 80%;

3 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 41 - 60%;

2 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 21 - 40% и менее;

1 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) не выполнены, 0 - 20%.

По итогам указанного анализа производится расчет среднего коэффициента качества исполнения административного регламента в части соблюдения требований к порядку предоставления муниципальной услуги в процентах. Для этого необходимо рассчитать средний коэффициент исполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги, данный расчет производится согласно данным [таблицы 1](#Par162) следующим образом:

,

где:

- средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части соблюдения требований административного регламента к порядку предоставления муниципальной услуги;

- общее количество баллов (в [графе 3 таблицы 1](#Par167));

- общее количество положений (пунктов) административного регламента;

,

где:

- средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части соблюдения требований административного регламента к порядку предоставления муниципальной услуги в процентах;

5 - максимальный балл.

Интерпретация значения среднего коэффициента качества исполнения административного регламента в части соблюдения в административном регламента требований к порядку предоставления муниципальной услуги приведены в [таблице 2](#Par214).

Таблица 2

Интерпретация значений коэффициента

качества исполнения административного регламента

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Значение среднего коэффициента качества исполнения административного регламента в части соблюдения в административном регламента требований к порядку предоставления муниципальной услуги (%) | Интерпретация значений коэффициента качества исполнения административного регламента |
| 1. | 90 и более | отличный |
| 2. | 85 - 89 | очень хороший |
| 3. | 80 - 84 | хороший |
| 4. | 75 - 79 | удовлетворительный |
| 5. | 70 - 74 | неудовлетворительный |
| 6. | 65 - 69 | плохой |
| 7. | 64 и менее | очень плохой |

Результат по итогам анализа соблюдения требований административных регламентов к порядку предоставления муниципальной услуги включает в себя:

заполненную [таблицу 1](#Par162);

отчет, содержащий выводы о проведенном анализе и его результатах.

2.4. Анализ соблюдения проводимых административных процедур органом исполнительной власти в рамках предоставления муниципальной услуги, описанных в административном регламенте (далее - соблюдение административных процедур), проводится в соответствии с таблицей 3.

Таблица 3

Анализ соблюдения административных процедур

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование административной процедуры | Административная процедура выполняется (не выполняется) | Соблюдение срока исполнения административной процедуры | Соблюдение требований к оформлению документов в рамках административной процедуры | Соблюдение требований принятия решений в рамках административной процедуры | Выводы об исполнении административного регламента (оценка в баллах) | Источник получения информации | Примечание |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |  |

Анализ соблюдения административных процедур основывается на информации, полученной в ходе интервью с должностными лицами и анализе документооборота.

Полученная информация для каждой административной процедуры заносится в нижеперечисленные столбцы [таблицы 3](#Par249):

административная процедура выполняется ("+" ставится в случае, если указанное в административном регламенте действие выполняется);

соблюдение срока исполнения административной процедуры ("+" ставится в случае, если срок, указанный как предельный в описании действия, соответствует практике, в комментариях указывается реальный срок исполнения действия);

соблюдение требований к оформлению документов в рамках административной процедуры ("+" ставится в случае, если указанные в административном регламенте документы оформляются и передаются в соответствии с регламентом);

соблюдение требований принятия решений в рамках административной процедуры ("+" ставится в случае, если указанные критерии принятия решений используются на практике).

Выводы о соблюдении административных процедур оцениваются в соответствии с требованиями административного регламента по пятибалльной шкале следующим образом:

5 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 81 - 100%;

4 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 61 - 80%;

3 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 41 - 60%;

2 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены на 21 - 40% и менее;

1 - если требования административного регламента по данному положению (пункту) не выполнены 0 - 20%.

По итогам указанного анализа производится расчет среднего коэффициента качества исполнения административного регламента в части соблюдения административных процедур в процентах. Для этого, согласно данным [таблицы 3](#Par249) рассчитывается коэффициент качества исполнения административного регламента в части соблюдения административных процедур следующим образом:

,

где:

- средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части соблюдения административных процедур;

- общее количество баллов;

- общее количество административных действий;

Далее рассчитывается средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части соблюдения административных процедур в процентах:

,

где:

- средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части соблюдения административных процедур регламенту в процентах;

5 - максимальный балл.

Результатами по проведению анализа соблюдения административных процедур является:

заполненная [таблица 3](#Par249);

отчет, содержащий выводы о проведенном анализе соблюдения административных процедур и его результатах (включая вышеописанные расчеты).

В отчете необходимо обосновать соблюдение положения административного регламента в части административных процедур в органе исполнительной власти:

по каждой административной процедуре;

по срокам исполнения отдельных административных процедур (действий) административного регламента;

по соблюдению требований к оформлению документов, требований принятия решений.

2.5. Анализ на соответствие необходимого материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги требованиям административного регламента проводится с помощью [таблицы 4](#Par317), в которую необходимо внести данные из [таблиц 1](#Par162) и [3](#Par249).

Таблица 4

Проблемы материально-технического обеспечения

исполнения административного регламента

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Положение (пункт) административного регламента | Причина неисполнения положений административного регламента | Примечание |
| 1. |  |  |  |
| 2. |  |  |  |

Для каждого положения (пункта) административного регламента требуется описать причину его неисполнения, используя следующий классификатор:

1 - при расчете суммы, необходимой для внедрения административного регламента, было запланировано недостаточно денежных средств;

2 - при внедрении административного регламента соблюдение отдельных положений невозможно по причине отсутствия необходимых изменений в нормативных правовых актах (в графе "примечание" указать, в чем именно состоит несоответствие);

3 - отсутствует необходимое количество сотрудников для предоставления муниципальной услуги в соответствии с административным регламентом (в графе "примечание" указать потребность в ресурсах и ее обоснование);

4 - отсутствует необходимое материально-техническое и информационное обеспечение;

5 - недостаточная внутренняя дисциплина сотрудников, предоставляющих муниципальную услугу;

6 - проблемы межведомственного взаимодействия;

7 - проблемы возрастания спроса на муниципальную услугу (сезонность);

8 - иные проблемы.

Результат соответствия материально-технического обеспечения предоставления муниципальной услуги требованиям административного регламента включает в себя:

заполненную [таблицу 4](#Par317);

отчет, содержащий выводы о проведенном анализе соответствия ресурсного обеспечения предоставления муниципальной услуги требованиям административного регламента.

В отчете требуется сделать однозначный вывод о достаточности финансовых, кадровых, материальных ресурсов для исполнения административного регламента.

3. Изучение общественного мнения по вопросу

качества и доступности предоставления муниципальной услуги

3.1. С целью оценки степени удовлетворенности заявителя качеством и уровнем доступности муниципальной услуги изучается общественное мнение, путем проведения опроса заявителя в виде анкетирования, в соответствии с [приложение](#Par580) к настоящей Методике.

3.2. Для оценки степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги используются следующие показатели:

удовлетворенность заявителей нахождением места предоставления муниципальной услуги;

удовлетворенность заявителей уровнем комфортности оснащения места предоставления муниципальной услуги;

удовлетворенность заявителей уровнем обслуживания со стороны должностного лица;

удовлетворенность заявителей объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения);

удовлетворенность заявителей графиком работы места предоставления муниципальной услуги;

удовлетворенность заявителей качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом.

3.3. По итогам опроса, проводится анализ степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги, результаты которого оформляются в соответствии с нижеприведенной таблицей 5.

Таблица 5

Анализ степени удовлетворенности заявителей качеством

и доступностью предоставления муниципальной услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Показатель удовлетворенности заявителя качеством и доступностью муниципальной услуги | Количество опрошенных заявителей | Оценка удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги (общая сумма в баллах) |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Удовлетворенность заявителя нахождением места предоставления муниципальной услуги |  |  |
| 2. | Удовлетворенность заявителя уровнем комфортности оснащения места предоставления муниципальной услуги |  |  |
| 3. | Удовлетворенность заявителя уровнем обслуживания со стороны должностного лица |  |  |
| 4. | Удовлетворенность заявителя объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения) |  |  |
| 5. | Удовлетворенность заявителя графиком работы места предоставления муниципальной услуги |  |  |
| 6. | Удовлетворенность заявителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом |  |  |

Оценка удовлетворенности заявителя качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги, указываемая в [первой строке графы 4 таблицы 5](#Par368), осуществляется по пятибалльной шкале:

5 - очень доволен;

4 - доволен;

3 - удовлетворен;

2 - не удовлетворен;

1 - совсем не удовлетворен.

3.4. На основании проведенного анализа, указанного в [пункте 3.3](#Par358) настоящей Методики, производится расчет коэффициента удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги по следующей формуле:

,

где:

- коэффициент удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги;

- сумма средних значений удовлетворенности по показателям удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги (далее - показатель);

- общее количество показателей;

n - показатель, имеющий значение для обеспечения качества муниципальной услуги.

Далее рассчитывается среднее значение удовлетворенности по показателям:

,

где:

- среднее значение удовлетворенности заявителей по показателям;

- сумма баллов по показателям;

- общее количество опрошенных заявителей по показателям.

Коэффициент удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги в процентах рассчитывается следующим образом:

,

где:

- коэффициент удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги в процентах;

- коэффициент удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги;

5 - максимальное количество баллов.

Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги представлена в таблице 6.

Таблица 6

Интерпретация значений

коэффициента удовлетворенности заявителей качеством

и доступностью предоставления муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Значение коэффициента удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги (%) | Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги |
| 1 | 2 | 3 |
| 1. | 90 и более | отличный |
| 2. | 85 - 89 | очень хороший |
| 3. | 80 - 84 | хороший |
| 4. | 75 - 79 | удовлетворительный |
| 5. | 70 - 74 | неудовлетворительный |
| 6. | 65 - 69 | плохой |
| 7. | 64 и менее | очень плохой |

3.5. Анализ степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги включает в себя:

заполненные анкеты;

текстовый анализ анкетных данных;

рассчитанный коэффициент удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги.

3.6. Полученные данные служат материалом для дальнейшего анализа выявления причин роста или снижения удовлетворенности качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги, причин неудовлетворенности качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги заявителями.

3.7. Анализ степени удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги включается в отчет о результатах проведения мониторинга.

4. Отчет о результатах проведения мониторинга

4.1. Отчет о результатах проведения мониторинга содержит следующие сведения:

наименование муниципальной услуги, описание круга заявителей;

наименование органа исполнительной власти, предоставляющего муниципальную услугу;

общее количество поступивших обращений для получения муниципальной услуги;

количество муниципальных услуг, предоставленных в срок;

количество муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока;

количество отказов в предоставлении муниципальных услуг;

количество поступивших жалоб от заявителей на несоблюдение требований к порядку предоставления муниципальных услуг, в том числе на необоснованность отказа предоставления муниципальных услуг;

количество удовлетворенных жалоб;

количество жалоб, признанных необоснованными.

4.2. Отчет о результатах проведении мониторинга формируется исполнителем работ в течение тридцати календарных дней со дня окончания проведения опросов.

4.3. По итогам оформленного отчета о проведении мониторинга исполнителем работ проводится анализ качества предоставления муниципальных услуг Администрацией муниципального образования "Кузоватовский район", ее отраслевыми (функциональными) органами в соответствии с таблицей 7.

Таблица 7

Анализ качества предоставления муниципальных

услуг органами местного самоуправления

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование органа местного самоуправления | Наименование муниципальной услуги | Общее количество поступивших обращений | Количество муниципальных услуг, предоставленных в срок | Количество муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока | Количество отказов в предоставлении муниципальной услуги | Количество поступивших жалоб от заявителей на необоснованность отказа | Количество удовлетворенных жалоб заявителей | Количество жалоб заявителей, признанных необоснованными |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

4.4. По результатам проведенного анализа, указанного в [пункте 4.3](#Par485) настоящей Методики, рассчитывается коэффициент качества предоставления муниципальной услуги по следующей формуле:

,

где.

Интерпретация значений коэффициента качества исполнения административного регламента приведена в таблице 8.

Таблица 8

Интерпретация значений коэффициента

качества исполнения административного регламента

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Значение коэффициента качества исполнения административного регламента (%) | Интерпретация значений коэффициента качества исполнения административного регламента |
| 1. | 90 и более | отличный |
| 2. | 85 - 89 | очень хороший |
| 3. | 80 - 84 | хороший |
| 4. | 75 - 79 | удовлетворительный |
| 5. | 70 - 74 | неудовлетворительный |
| 6. | 65 - 69 | плохой |
| 7. | 64 и менее | очень плохой |

4.5. Результатом проведенного мониторинга является сводный отчет о результатах проведения мониторинга, который исполнитель работ оформляет в бумажной и электронной формах отдельно по каждой исследованной муниципальной услуге и описанием выводов о качестве предоставления исследованных муниципальных услуг.

Сводный отчет о результатах проведения мониторинга формируется исполнителем работ в течение тридцати календарных дней после окончания формирования отчетов о проведении мониторинга.

Приложение

к Методике

ФОРМА АНКЕТЫ

для заявителей изучения качества

и доступности предоставления муниципальной услуги

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(полное наименование муниципальной услуги)

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас орган местного самоуправления, организация, подведомственная органу местного самоуправления, участвующие в предоставлении муниципальной услуги (далее - орган местного самоуправления) (условия доступа в учреждение, его местонахождение)?

|  |  |
| --- | --- |
| 5 |  |
| 4 |  |
| 3 |  |
| 2 |  |
| 1 |  |

2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу (полнота информирования, понятность изложения)?

|  |  |
| --- | --- |
| 5 |  |
| 4 |  |
| 3 |  |
| 2 |  |
| 1 |  |

3. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности органа местного самоуправления, предоставляющий муниципальную услугу (места ожидания, наличие мест общего пользования)?

|  |  |
| --- | --- |
| 5 |  |
| 4 |  |
| 3 |  |
| 2 |  |
| 1 |  |

4. Достаточно ли принадлежностей для заполнения необходимых документов при предоставлении муниципальной услуги?

а) достаточно

б) недостаточно

5. Если недостаточно, то чего не хватает?

а) мест для заполнения документов

б) канцелярских принадлежностей

в) бланков

г) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в органе местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу?

а) удовлетворяет

б) не удовлетворяет

7. Если не удовлетворяет, то в чем причина?

а) очередь не организована

б) длительное ожидание в очереди

в) недостаточно мест для ожидания

г) другие

8. Удовлетворяет ли Вас уровень обслуживания со стороны должностного лица в связи с предоставлением муниципальной услуги?

а) удовлетворен

б) не удовлетворен

9. По каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием с должностным лицом?

а) некорректное поведение

б) невнимательное отношение

в) не получил ответов на интересующие вопросы

г) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления муниципальной услуги?

а) да

б) нет

11. Если да, то с какими необоснованными действиями Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления муниципальной услуги?

а) установление неофициальной очереди

б) советы обратиться в другую организацию, оказывающую услугу за плату

в) необходимая информация предоставляется за дополнительную плату

г) требование представления документов, не предусмотренных законодательством

д) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

12. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас объем полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения)?

|  |  |
| --- | --- |
| 5 |  |
| 4 |  |
| 3 |  |
| 2 |  |
| 1 |  |

13. Организованы ли альтернативные способы информирования о предоставлении муниципальной услуги?

а) телефон (автоответчик)

б) интернет (электронная почта)

в) обычная почта

г) информационные стенды

14. Укажите источники получения информации о предоставлении муниципальной услуги:

а) газеты

б) телевидение

в) интернет

г) знакомые

д) должностные лица

е) информационные стенды

ж) брошюры

15. Какой, на Ваш взгляд, источник получения информации наиболее эффективный?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

16. Достаточно ли информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах в органе местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу?

а) да

б) нет

в) информация отсутствует

17. Если нет, то какую информацию Вам хотелось бы видеть дополнительно?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

18. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления муниципальной услуги?

а) удовлетворяют

б) не удовлетворяют

19. Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу в орган местного самоуправления в рамках предоставления услуги?

а) не приходилось

б) два раза и более

20. По каким причинам Вам приходилось повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

а) внесение дополнительной информации, документов

б) не успел решить все вопросы в течение рабочего дня (приема)

в) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

21. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий должностного лица?

|  |  |
| --- | --- |
| 5 |  |
| 4 |  |
| 3 |  |
| 2 |  |
| 1 |  |

22. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас качество предоставления муниципальной услуги в целом?

|  |  |
| --- | --- |
| 5 |  |
| 4 |  |
| 3 |  |
| 2 |  |
| 1 |  |