



**АДМИНИСТРАЦИЯ МИАССКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

18.05.2020

№ 2135

О внесении изменений в постановление Администрации Миасского городского округа от 15.11.2013 г. № 7332 «О проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе»

В соответствии с распоряжением Правительства Челябинской области от 20.08.2013 г. № 177-рп «О системе мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Миасского городского округа,
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести изменения в постановление Администрации Миасского городского округа от 15.11.2013 г. № 7332 «О проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе», а именно:

1) Второй пункт изложить в новой редакции:

«2. Структурным подразделениям Администрации Миасского городского округа, отраслевым (функциональным) органам Администрации Миасского городского округа и муниципальным учреждениям Миасского городского округа, предоставляющим государственные и муниципальные услуги (пункт 4 приложения к настоящему постановлению), ежегодно:

1) проводить мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в отношении услуг, перечни которых утверждены постановлением Администрации Миасского городского округа от 11.02.2016 г. № 707;

2) размещать информацию о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на официальных сайтах;

3) в срок до 01 октября текущего календарного года предоставлять в отдел экономики бюджетной сферы Управления экономики Администрации Миасского городского округа отчет и информацию о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг за прошедший год;

4) отделу экономики бюджетной сферы Управления экономики Администрации Миасского городского округа, ежегодно:

- в срок до 15 ноября текущего календарного года предоставлять в Управление государственной службы и противодействия коррупции Правительства Челябинской области итоговый отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе за прошедший год;

- размещать итоговый отчет о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе на официальном сайте Администрации Миасского городского округа.».

2) Приложение «Положение о проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе» к вышеуказанному постановлению изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу с даты его подписания.

3. Начальнику отдела организационной и контрольной работы Администрации МГО обеспечить направление копии настоящего постановления для включения в Регистр муниципальных нормативных актов Челябинской области и разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации МГО в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

от 18.05.2020 № 2135

Положение
о проведении мониторинга качества предоставления
государственных и муниципальных услуг
в Миасском городском округе

I. Общие положения

1. Положение о проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе (далее именуется - Положение) определяет цели и задачи мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе (далее именуется - мониторинг), предоставляемых структурными подразделениями Администрации Миасского городского округа, отраслевыми (функциональными) органами Администрации Миасского городского округа и муниципальными учреждениями Миасского городского округа (далее именуется – МГО или Округ) при реализации вопросов местного значения и переданных Округу полномочий Челябинской области, порядок проведения мониторинга.

2. В ходе мониторинга осуществляется:

1) выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений параметров качества предоставления услуг гражданам и организациям, в том числе временных и финансовых затрат на получение конечного результата услуги;

2) выработка и реализация мер, направленных на совершенствование процессов предоставления услуг и повышение качества их предоставления;

3) отслеживание динамики значений параметров качества и доступности предоставления услуг и контроль результативности мер, направленных на повышение удовлетворенности граждан и организаций качеством предоставления услуг.

3. Мониторинг проводится в отношении услуг, включенных в перечни государственных и муниципальных услуг, утвержденные постановлением Администрации МГО от 11.02.2016 г. № 707, за прошедший год в зависимости от даты предоставления отчета и информации о результатах проведения мониторинга (пункт 16 настоящего Положения).

4. Участниками мониторинга являются:

1) Структурные подразделения Администрации МГО:

- Управление экономики Администрации МГО (сектор организации торговли, отдел инвестиций и малого бизнеса; отдел экономики бюджетной сферы);

- Управление ЖКХ, энергетики и транспорта Администрации МГО;

- Управление муниципальной собственности Администрации МГО;

- Управление архитектуры, градостроительства и земельных отношений Администрации МГО;

- Отдел ЗАГС Администрации МГО.

2) Отраслевые (функциональные) органы Администрации МГО:

- Управление образования Администрации МГО;

- Управление культуры Администрации МГО;

- Управление по физической культуре и спорту Администрации МГО;

- Управление социальной защиты населения Администрации МГО.

3) Муниципальные учреждения Администрации МГО:

- МБУ «Миасский окружной архив»;

- МКУ «Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций МГО»;

- МКУ «Комитет по строительству»;

- МКУ «Управление по экологии и природопользованию МГО»;
- МАУ «МФЦ МГО».

II. Цели и задачи мониторинга

5. Основной целью мониторинга является оптимизация процессов предоставления государственных и муниципальных услуг в МГО (далее именуются - услуги), под которой понимается реализация структурными подразделениями Администрации МГО, отраслевыми (функциональными) органами Администрации МГО и муниципальными учреждениями МГО мер по улучшению выявленных в ходе мониторинга значений параметров качества, характеризующих процесс предоставления услуг, а также с целью повышения качества предоставления услуг.

6. Основными принципами проведения мониторинга являются:

- 1) обязательность исполнения административных регламентов предоставления услуг;
- 2) единство требований к услугам на всей территории Округа;
- 3) минимизация затрат заявителей;
- 4) преимущественный учет мнения заявителей;
- 5) непрерывное совершенствование процессов предоставления услуг.

7. Основными задачами мониторинга являются:

1) определение уровня общей удовлетворенности граждан и организаций качеством предоставления услуг;

2) определение уровня доступности услуг в части территориальной удаленности, финансовой приемлемости, удобства графика работы структурных подразделений Администрации МГО, отраслевых (функциональных) органов Администрации МГО, муниципальных учреждений МГО, предоставляющих услуги;

3) определение технологичности процедур предоставления услуг в части оптимальности временных, финансовых и других затрат на их получение;

4) определение степени коррупционности услуг, в том числе наличие (отсутствие) фактов взимания с заявителей платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации, Челябинской области и нормативными правовыми актами органов местного самоуправления Округа;

5) определение возможности досудебного обжалования заявителями решений и действий (бездействия) структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО, предоставляющего услугу, и наличия реальных условий для его реализации;

6) установление фактов поступления от заявителей обоснованных жалоб на решения и действия (бездействие) структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО, предоставляющего услугу, либо их отсутствия;

7) выявление проблем, возникающих у заявителей при получении услуг, и ожиданий, касающихся качества их предоставления;

8) разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышению качества их предоставления.

III. Объект мониторинга

8. В мониторинг включается как отдельная услуга, так и комплекс услуг, в своей совокупности обеспечивающий получение заявителем результата услуги.

9. С целью проведения мониторинга выбираются услуги в соответствии с их значимостью (услуга может принадлежать к одной или нескольким из ниже перечисленных групп):

1) массовые и востребованные услуги; степень массовости и востребованности услуги зависит от количества заявителей, обратившихся за ее получением и получивших конечный результат;

2) услуги, предоставляемые, как правило, юридическим лицам, получение результата которых является существенным условием для развития экономики, предпринимательства;

3) услуги, в отношении которых зафиксированы неоднократные обоснованные жалобы заявителей на качество их предоставления, а также имеются сведения о несоблюдении требований нормативных правовых актов, регулирующих вопросы их предоставления (обращения и жалобы граждан, акты прокурорского реагирования, публикации в средствах массовой информации).

IV. Предмет мониторинга

10. Предметом мониторинга являются показатели качества и доступности предоставления услуг.

11. Показатели раскрываются в виде набора индикаторов, характеризующих конкретную услугу.

Индикатор качества и доступности - качественная либо количественная характеристика, которая может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим значением (например, «да/нет», «имеется/отсутствует») либо степенью удовлетворенности (например, процентным отношением получателей, удовлетворенных качеством предоставления услуги, к общему количеству получателей услуги).

12. Показатели качества и доступности услуг подразделяются на:

- общие - характерные для всех услуг;
- специфические (дополнительные) - характерные для определенной услуги.

13. Параметры качества и доступности предоставления услуг, исследуемые при проведении мониторинга, устанавливаются исходя из особенностей исследуемых услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей. Показатели и индикаторы могут корректироваться в зависимости от целей и задач проведения мониторинга.

14. Система общих показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг и их индикаторов, которые могут применяться при проведении мониторинга, приведена в приложении 1 к настоящему Положению.

V. Полномочия структурных подразделений Администрации МГО, отраслевых (функциональных) органов Администрации МГО, муниципальных учреждений МГО, осуществляющих мониторинг

15. Уполномоченным органом по организации проведения мониторинга является Администрация МГО в лице отдела экономики бюджетной сферы Управления экономики (далее именуется - Уполномоченный орган).

Уполномоченный орган в целях исполнения своих полномочий:

- определяет сроки проведения мониторинга;
- определяет и направляет рекомендуемый перечень услуг для включения структурными подразделениями Администрации МГО, отраслевыми (функциональными) органами Администрации МГО, муниципальными учреждениями МГО в очередной мониторинг, учитывая результаты анализа предшествующих мониторинговых исследований;
- запрашивает и получает от структурных подразделений Администрации МГО, отраслевых (функциональных) органов Администрации МГО, муниципальных учреждений МГО дополнительную информацию, необходимую для организации и проведения мониторинга; осуществляет проверку и обработку данной информации посредством анализа;
- осуществляет методическую поддержку структурных подразделений Администрации МГО, отраслевых (функциональных) органов Администрации МГО, муниципальных учреждений МГО при проведении мониторинга;
- вносит предложения структурным подразделениям Администрации МГО, отраслевым (функциональным) органам Администрации МГО, муниципальным учреждениям МГО о реализации мер, направленных на совершенствование процессов предоставления услуг и способствующих повышению качества их предоставления;
- обобщает предоставленные структурными подразделениями Администрации МГО, отраслевыми (функциональными) органами Администрации МГО, муниципальными учреждениями МГО отчеты и информацию о результатах проведения мониторинга для

формирования итогового отчета о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МГО;

- ежегодно, до 15 ноября текущего календарного год, предоставляет в Управление государственной службы и противодействия коррупции Правительства Челябинской области итоговый отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МГО за прошедший год;

- размещает итоговый отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МГО на официальном сайте Администрации МГО.

16. Структурные подразделения Администрации МГО, отраслевые (функциональные) органы Администрации МГО, муниципальные учреждения МГО, предоставляющие услуги (пункт 4 настоящего Положения), в целях исполнения своих полномочий:

- организуют и проводят мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг, учитывая результаты анализа предшествующих мониторинговых исследований и рекомендуемый Уполномоченным органом перечень услуг для включения в очередной мониторинг; период проведения мониторинга – прошедший год (период времени, состоящий из 12 месяцев, следующих подряд с 01 октября предыдущего календарного года);

- формируют систему показателей качества и доступности услуг и их индикаторов;

- организуют письменное анкетирование заявителей по месту предоставления услуги в момент получения заявителем ее конечного результата по форме, приведенной в приложении 2 к настоящему Положению; осуществляют учет и хранение заполненных анкет;

- предоставляют в Уполномоченный орган дополнительную информацию, необходимую для организации и проведения мониторинга;

- ежегодно, до 01 октября текущего календарного года, представляют в Уполномоченный орган отчет и информацию о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг за прошедший год по формам, приведенным в приложении 3 к настоящему Положению, а также планы корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на устранение несоответствий, выявленных при проведении мониторинга;

- размещают информацию о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на официальных сайтах.

VI. Этапы проведения мониторинга

17. Мониторинг проводится в несколько этапов:

1) организация мониторинга и подготовка к его проведению;

2) выявление нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых услуг;

3) анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых услуг;

4) подготовка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышению качества их предоставления;

5) разработка планов, корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на устранение несоответствий, выявленных при проведении мониторинга.

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

1) формирование перечня услуг, по которым проводится очередной мониторинг;

2) формирование системы показателей качества и доступности услуг и их индикаторов;

3) выбор методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения, определение методов обработки и анализа информации;

4) разработка инструментария для исследования, в том числе форм анкет, рекомендаций интервьюерам, сводных форм;

5) формирование (уточнение) выборок для проведения мониторинга.

19. Этап выявления нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых услуг включает в себя:

1) предварительный анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление исследуемых услуг, жалоб граждан и организаций, открытых источников с целью определения, уточнения, учета динамики нормативно установленных значений параметров качества предоставления услуг, а также выявления проблем, возникающих при предоставлении услуг;

2) сбор первичной информации (количественных и качественных данных) в соответствии с отобранными методами, выбранными или разработанными методиками и утвержденным инструментарием;

3) заполнение отчетных форм представления первичной информации для последующего анализа и интерпретации.

На данном этапе при необходимости проводится также уточнение у респондентов ответов на некоторые вопросы, выявление и выяснение причин отклонений от наиболее распространенных значений.

20. Этап анализа и оценки выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых услуг включает в себя:

1) выявление абсолютных, средних и процентных (долевых), минимальных и максимальных значений исследуемых параметров качества предоставления услуг, имеющих количественное значение;

2) систематизация проблем, влияющих на качество предоставления услуг;

3) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров, их средних значений и отклонений;

4) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров качества предоставления услуг;

5) сравнение выявленных значений параметров с данными предыдущего мониторинга;

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

21. На этапе подготовки рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышению качества их предоставления проводится подготовка предварительных предложений по мерам, направленным на улучшение выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности услуг гражданам и организациям, предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты Челябинской области, органов местного самоуправления Округа, регламентирующие предоставление услуг.

Указанные предложения должны содержать следующие рекомендации:

- о нормативном установлении значений исследованных параметров, в отношении которых такое установление отсутствует;

- о приведении фактических 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 услуги.

Предлагаемые изменения по улучшению условий предоставления услуг могут быть направлены также на повышение удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг.

22. Этап разработки планов, корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на устранение несоответствий, выявленных при проведении мониторинга, предполагает:

- разработку структурными подразделениями Администрации МГО, отраслевыми (функциональными) органами Администрации МГО, муниципальными учреждениями МГО планов корректирующих и предупреждающих мероприятий и направление их в Уполномоченный орган;

- анализ Уполномоченным органом результативности выполнения структурными подразделениями Администрации МГО, отраслевыми (функциональными) органами

Администрации МГО, муниципальными учреждениями МГО планов корректирующих и предупреждающих мероприятий.

VII. Методы проведения мониторинга

23. Основным методом для оценки параметров качества предоставления услуг при проведении мониторинга является опрос граждан и представителей организаций, являющихся заявителями.

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

1) личное устное интервью с заявителем, получившим конечный результат предоставления услуги;

2) интервью по телефону;

3) формализованный письменный опрос (анкетирование) заявителей.

25. Для проведения мониторинга используются и другие методы:

1) анализ нормативно-правовой базы и иных источников информации, характеризующих предоставление услуг, с целью определения, уточнения и сравнения нормативно установленных значений и исследуемых показателей;

2) экспертное интервью с должностными лицами и сотрудниками структурных подразделений Администрации МГО, отраслевых (функциональных) органов Администрации МГО, муниципальных учреждений МГО, участвующих в предоставлении услуги;

3) не включенное структурированное наблюдение по месту предоставления услуг; данный метод представляет собой сбор информации, который осуществляется при посещении наблюдателем места предоставления услуги путем фиксации данных в специально разработанной карточке в формализованном виде;

4) фокус-групповое интервью, проводимое с заявителями.

26. Выбор методов проведения мониторинга осуществляется в зависимости от сформированной системы показателей исследуемых услуг для проведения мониторинга. В отношении каждого параметра качества возможно применение различных методов исследования.

27. В приложении 4 к настоящему Положению приведены примерная совокупность и возможность применения различных методов исследования к параметрам качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

VIII. Виды мониторинга

28. Мониторинг может проводиться:

1) ежегодно - в отношении наиболее массовых и востребованных услуг;

2) по мере необходимости - в отношении услуг при наличии сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению соответствующих услуг, после принятия административного регламента предоставления услуги или внесения изменений в административный регламент предоставления услуги, а также при наличии иных критериев отбора услуг для проведения мониторинга (далее именуется - разовый мониторинг).

29. Сроки и порядок проведения разового мониторинга определяются Уполномоченным органом в соответствии с настоящим Положением.

IX. Результаты мониторинга

30. По итогам проведения мониторинга структурное подразделение Администрации МГО, отраслевой (функциональный) орган Администрации МГО, муниципальное учреждение МГО составляет отчет, содержащий по каждой из услуг, оцениваемых по параметрам качества предоставления за прошедший год, следующие сведения:

1) наименование услуги;

2) характеристика заявителей;

3) методологическая информация о проведенном исследовании, а именно:

- методы, используемые для сбора первичной информации;
- перечень точек ее сбора;
- объем выборки;
- перечень групп респондентов;

4) фактические результаты исследования, а именно:

- нормативно установленное и фактически необходимое для получения услуги число обращений в конкретное(ый) структурное подразделение Администрации МГО, отраслевой (функциональный) орган Администрации МГО, муниципальное учреждение МГО;

- 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 услуги или иных установленных требований;

- описание практики предоставления услуги, рейтинги по количеству обращений, суммарным временным и финансовым затратам на получение услуги;

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

5) анализ полученных результатов в сравнении с результатами мониторинга в предыдущие годы;

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

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

- по внесению изменений в административные регламенты предоставления услуг и другие нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление услуги;

- по оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями заявителей.

31. Материалы отчета о результатах проведения мониторинга:

- направляются в Уполномоченный орган структурными подразделениями Администрации МГО, отраслевыми (функциональными) органами Администрации МГО, муниципальными учреждениями МГО, предоставляющими услуги, в отношении которых проводился мониторинг;

- обобщаются Уполномоченным органом для формирования итогового отчета о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МГО для последующего предоставления в Управление государственной службы и противодействия коррупции Правительства Челябинской области;

- публикуются по полномочиям на официальных сайтах Администрации МГО, отраслевых (функциональных) органов Администрации МГО, муниципальных учреждений МГО.

32. Результаты проведения мониторинга учитываются при:

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

- разработке планов корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на устранение несоответствий, выявленных при проведении мониторинга;

- формировании перечня услуг, рекомендуемых Уполномоченным органом для включения в очередной мониторинг.

Приложение 1
к Положению
о проведении мониторинга
качества предоставления
государственных и муниципальных услуг
в Миасском городском округе

Система
общих показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг
и их индикаторов, которые могут применяться при проведении мониторинга

N п/п	Показатель качества	Индикатор
1.	Информационное обеспечение услуги, определяющее общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления услуги, документах, необходимых для ее предоставления	<p>доля выполненных требований законодательства в отношении объема и содержания опубликованных сведений о порядке предоставления услуги</p> <p>доля заявителей, удовлетворенных информацией о порядке предоставления услуги</p> <p>доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о документах, необходимых для предоставления услуги</p> <p>доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о порядке досудебного обжалования решений и действий (бездействия) конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО, участвующего в предоставлении услуги</p> <p>наличие в местах информирования заявителей сведений о способах обжалования решений и действий (бездействия) конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО, участвующего в предоставлении услуги</p>
2.	Соблюдение стандартов предоставления услуги, в том числе требований к качеству и доступности ее предоставления	<p>наличие избыточных административных действий, не предусмотренных административным регламентом предоставления услуги</p> <p>доля услуг, предоставленных с нарушениями нормативно установленных стандартов</p> <p>доля получателей, столкнувшихся с недостатками в отношении комфортности помещений для ожидания при предоставлении услуги</p> <p>доля удовлетворенных жалоб заявителей на отказ в предоставлении услуги</p> <p>доля неудовлетворенных жалоб заявителей (признанных необоснованными) в общем количестве поступивших жалоб</p> <p>среднее время ожидания в очереди заявителей при обращении за услугой</p> <p>доля заявителей, удовлетворенных сроками ожидания в очереди</p> <p>среднее число обращений заявителей для получения одной услуги, в том числе для получения одной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности</p> <p>доля получателей, получивших результат услуги в нормативно установленные сроки</p> <p>отклонение числа фактических обращений от их нормативно установленного количества</p> <p>доля заявителей, получивших при необходимости консультации по порядку предоставления услуги</p>

		доля заявителей, удовлетворенных качеством консультаций (предоставленной помощи)
		отклонение установленного графика приема от фактического времени приема
		отклонение среднего значения продолжительности ожидания приема от нормативно установленной продолжительности ожидания приема
		отклонение фактического уровня комфортности помещений, мест ожидания и приема заявителей от установленных в нормативных правовых актах требований к комфортности таких мест
		доля заявителей, удовлетворенных комфортностью помещений, мест для ожидания и приема заявителей
		доля заявителей, удовлетворенных возможностью получения дополнительных услуг по месту предоставления услуги или в "шаговой доступности"
3.	Удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуги по исследуемым параметрам, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой услуги	доля заявителей, удовлетворенных внимательностью, вежливостью и компетентностью должностных лиц, сотрудников конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО, осуществляющего прием заявителей
		доля заявителей, оценивших расположение конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО, предоставляющего услугу, и график их работы как удовлетворительные и выше
		доля заявителей, отметивших наличие возможности выразить свое отношение к качеству услуги (книги жалоб и предложений)
		доля услуг, предоставление которых возможно в том числе на базе МФЦ <*>
4.	Удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуги (в целом)	доля заявителей, удовлетворенных в целом качеством организации процесса предоставления услуги
		доля заявителей, удовлетворенных в целом возможностью досудебного обжалования решений и действий (бездействия) конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО, участвующего в предоставлении услуги
		доля заявителей, удовлетворенных фактическим качеством результата услуги
		количество граждан, оценивших на удовлетворительно и выше исполнение конкретным структурным подразделением Администрации МГО, отраслевым (функциональным) органом Администрации МГО, муниципальным учреждением своих непосредственных обязанностей по организации предоставления услуг
5.	Финансовые затраты заявителя, произведенные им при получении конечного результата услуги	доля получателей услуги, считающих приемлемыми нормативно установленные размеры государственной пошлины и (или) платы, взимаемых при предоставлении услуги
		отклонение фактических финансовых затрат заявителей от нормативно установленных
		наличие/отсутствие сопутствующих финансовых затрат заявителя при получении услуги (проезд до места предоставления услуги, копирование документов, услуги нотариуса, услуги по юридическому сопровождению получения услуг и другие)

		наличие/отсутствие платы, не имеющей документального подтверждения при получении услуги
6.	Привлечение заявителями посредников для получения услуги	доля заявителей, вынужденно обращавшихся к посредникам для получения услуги перечень причин привлечения заявителями посредников и доля заявителей, их указавших
7.	Уровень перехода на предоставление услуг в электронной форме	доля заявителей, осведомленных о возможности (порядке, способах и условиях) получения информации об услугах в электронном виде степень информированности населения о работе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), регионального портала государственных и муниципальных услуг (функций) Челябинской области доля фактически доступных электронных форм документов от общего числа необходимых для предоставления данной услуги документов, для которых законодательством предусмотрена необходимость наличия таких форм в электронном виде степень удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг в электронном виде доля услуг, предоставляемых в электронном виде доля заявителей, получивших услуги в электронном виде

<*> МФЦ - МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Миасского городского округа».

Приложение 2
к Положению
о проведении мониторинга
качества предоставления
государственных и муниципальных услуг
в Миасском городском округе

Анкета

"Качество и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг"

<p>Поля заполняются организатором опроса</p>
<p>Дата: _____</p>
<p>Наименование структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО:</p> <hr/>
<p>Место проведения анкетирования: _____ (указать адрес и номер кабинета)</p>

Здравствуйтесь!

Мы предлагаем Вам ответить на ряд вопросов, касающихся проблем и возможного улучшения качества и доступности предоставления услуг. Заполнение анкеты займет у Вас не более 10 минут.

Обращаем Ваше внимание: вопросы этой анкеты касаются услуги, которую Вы получили в настоящее время.

Заполнить анкету нетрудно. Пожалуйста, полностью прочитайте каждый вопрос и предложенные варианты ответа. Выберите вариант ответа, который совпадает с Вашим мнением, и обведите кружком его номер (или номера). Если ни один из предложенных вариантов ответа Вам не подходит, изложите свое мнение на свободных строках анкеты. К некоторым вопросам даны дополнительные указания, как на эти вопросы отвечать. Пожалуйста, отнеситесь к ним внимательно!

Все данные будут представлены в обобщенной форме. Мы гарантируем конфиденциальность предоставленной информации. Заполненную анкету необходимо передать организаторам опроса.

Для проверки качества и достоверности анкетирования просим указать номер своего телефона или адрес электронной почты без указания имени _____

Заранее благодарим Вас за участие в анкетировании!

1. Каким из способов получения информации об услуге Вы пользовались?
Насколько Вы удовлетворены полученной информацией?

(отметьте галочкой один вариант ответа в соответствующей строке таблицы)

Источник получения информации	В целом удовлетворен(а)	В целом не удовлетворен(а)	Не обращался(ась) за информацией	Не знал(а) о такой возможности
по телефону				
при личном обращении				
через письменное обращение				
с информационных стендов, расположенных в месте предоставления услуги				
из информационных брошюр (буклетов)				
через официальные сайты Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО				
через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Челябинской области				
другое (напишите, что именно)				

2. Сколько раз Вам пришлось обращаться в конкретное(ый) структурное подразделение Администрации МГО, отраслевой (функциональный) орган Администрации МГО, муниципальное учреждение МГО за получением результата услуги?

- а) _____ раз (укажите количество обращений);
б) не обращался за получением услуги лично (действовал через посредника).

3. Сколько времени Вы потратили на сбор документов, необходимых для получения услуги?

- а) примерно _____ дней (укажите количество дней);
б) дополнительно собирать документы не потребовалось.

4. За получением услуги Вы обращались самостоятельно или воспользовались услугами оплачиваемого посредника?

- а) обращался(ась) самостоятельно (переходите к вопросу 7);
б) воспользовался(ась) помощью посредника.

5. Почему Вы обратились к посреднику (отметьте все варианты ответов, которые подходят)?

а) была непонятна процедура получения услуги, посредник лучше разберется;

б) посещение организаций для сбора документов занимает много времени;

в) приходится общаться с должностными лицами, сотрудниками конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО, что требует определенных навыков и значительных усилий;

г) потребовались связи, контакты посредника, чтобы уладить проблемы, ускорить оформление документов;

д) больше доверял(а) посредникам, занимающимся своим делом за деньги, чем должностным лицам, сотрудниками конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО;

е) другое _____ (напишите).

6. Во сколько Вам обошлись услуги посредника по оформлению необходимых документов и получению услуги?

а) всего примерно _____ рублей (напишите);

б) я рассчитался(ась) с посредником не деньгами, а товарами, услугой, стоимостью примерно _____ рублей (напишите).

7. В целом насколько удобно для Вас месторасположение конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО, где осуществляется прием получателей услуги?

а) в целом удобно;

б) не очень удобно;

в) совсем не удобно.

8. В целом насколько удобен для Вас график приема конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО?

а) в целом удобный график;

б) не очень удобный график;

в) совсем не удобный график.

9. Что нужно изменить в графике приема конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО, чтобы он был удобнее для получения услуги (отметьте все варианты ответов, которые подходят)?

а) увеличить продолжительность приема в более ранние утренние часы в рабочие дни;

б) увеличить продолжительность приема в более поздние вечерние часы в рабочие дни;

- в) вести прием в нерабочие дни;
- г) вести прием в рабочие дни без перерыва на обед.

10. Вам было понятно, как получить бланк заявления и заполнить заявление на получение услуги, или Вам потребовалась помощь должностного лица, сотрудника конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО?

- а) да, было понятно (переходите к вопросу 12);
- б) нет, было непонятно, мне потребовалась помощь должностного лица, сотрудника.

11. От кого Вы получили помощь в заполнении заявления: от должностного лица, сотрудника конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО или от других лиц?

- а) от должностного лица, сотрудника конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО;
- б) от других лиц (получателей услуги, родных, коллег и других лиц);
- в) помощь не получил.

12. Если Вам пришлось оплачивать государственную пошлину при получении услуги, довольны ли Вы имеющимися способами оплаты?

- а) в целом доволен(ьна);
- б) в целом не доволен(ьна);
- в) услуга предоставлялась без взимания государственной пошлины;
- г) затрудняюсь ответить, так как не оплачивал услугу самостоятельно.

13. В случае если для получения услуги Вам потребовались дополнительные услуги (например, сделать ксерокопию, распечатать документ и другие), была ли у Вас возможность сделать это поблизости и в часы приема конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО?

- а) мне не потребовались дополнительные услуги;
- б) да, я смог(ла) получить необходимые дополнительные услуги поблизости в часы приема;
- в) нет, я не смог(ла) получить необходимые дополнительные услуги поблизости в часы приема.

14. Приходилось ли Вам для получения услуги давать деньги лично должностным лицам, сотрудникам конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО или их «посредникам»?

- а) нет, давать деньги не приходилось (переходите к вопросу 16);
- б) да, давать деньги приходилось;

в) нет, деньги не давал(а), но дарил(а) подарок;

г) нет, деньги не давал(а), но оказывал(а) взаимную услугу.

15. Почему Вам пришлось давать деньги, дарить подарки, оказывать услуги?

а) мне "намекнули";

б) меня вынудили, создав для этого ситуацию;

в) было заранее известно, что без этого не обойтись;

г) я сам решил, что так надежнее, быстрее;

д) другое _____ (напишите).

16. Какую денежную сумму Вы потратили на получение услуги?

а) всего примерно _____ рублей (напишите);

б) всего примерно, включая установленную стоимость услуги и стоимость подарков, услуг и денежных сумм для должностных лиц, сотрудников конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО _____ рублей (напишите).

17. Если Вам пришлось ожидать приема у должностного лица, сотрудника конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО, то сколько времени Вы ожидали в очереди (если вам пришлось обращаться несколько раз, то сколько времени длилось самое долгое ожидание)?

а) нет, ждать в очереди практически не пришлось;

б) да, пришлось ожидать приема в очереди около _____ минут (напишите).

18. Сколько дней было потрачено с момента подачи заявления до получения конечного результата (если исключить время, затраченное на сбор документов)?

примерно _____ дней (день, дня) (напишите).

19. Вы получили результат предоставления услуги в срок, который указан в административном регламенте предоставления государственной и муниципальной услуги?

а) да;

б) нет;

в) затрудняюсь ответить, я не знаю, какой срок положен для получения результата услуги.

20. С какими недостатками в организации приема получателей услуги Вы столкнулись во время ожидания (отметьте все варианты ответов, которые подходят)?

а) отсутствие достаточного количества мест для ожидания получателями услуги;

б) отсутствие достаточного количества столов для заполнения документов;

в) недостаточно проветриваемое помещение;

г) некомфортная (слишком высокая или слишком низкая) температура в помещении;

д) отсутствие туалета в помещении;

е) отсутствие доступа к питьевой воде;

ж) не сталкивался ни с одним из этих недостатков, в помещении в целом было комфортно.

21. Знаете ли Вы, как обжаловать действия (бездействие) должностного лица, сотрудника конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО, участвующего в предоставлении услуги?

а) да;

б) нет.

22. Хотели бы Вы обжаловать действия (бездействие) должностного лица, сотрудника конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО, участвующего в предоставлении услуги?

а) нет, в этом нет необходимости;

б) да;

в) да, но не думаю, что это принесет желаемый результат.

23. Вы обжаловали действия (бездействие) должностного лица, сотрудника конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО, участвующего в предоставлении услуги?

а) да (переходите к вопросу 24);

б) нет, хотя это нужно было сделать (переходите к вопросу 25);

в) нет, такой необходимости не было (переходите к вопросу 25).

24. Как отразилось обжалование действий (бездействия) должностного лица, сотрудника конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО, участвующего в предоставлении услуги, на результате услуги?

а) положительно;

б) отрицательно;

в) никак не отразилось;

г) другое _____ (напишите, что именно).

25. В целом процедура получения услуги показалась Вам понятной и четкой?

а) да, в целом показалась понятной и четкой;

б) нет, показалась непонятной и нечеткой.

26. Скажите, насколько Вы удовлетворены	В целом удовлетворен(а)	Чем-то удовлетворен (а), чем-то - нет	В целом не удовлетворен(а)	Не могу оценить
Отметьте один вариант ответа в каждой строке таблицы				
удобством расположения здания, где предоставляется услуга				
удобством помещения, где предоставляется услуга				
способами оплаты услуги				
компетентностью должностных лиц, сотрудников				
внимательностью и вежливостью должностных лиц, сотрудников				
временем ожидания в очереди				
графиком работы конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО				
в целом работой конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО, предоставляющего услугу				

Спасибо за участие!

Приложение 3
к Положению
о проведении мониторинга
качества предоставления
государственных и муниципальных услуг
в Миасском городском округе

Формы для предоставления информации
о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услугах за прошедший год

1. Информация о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронном виде

Наименование услуги, предоставляемой конкретным структурным подразделением Администрации МГО, отраслевым (функциональным) органом Администрации МГО, муниципальным учреждением МГО	Доступна информация об услуге на Портале <*>;	Услуга размещена для предоставления на Портале;	Размещены на Портале формы документов, необходимых для получения услуги и доступных для копирования и сохранения;	Возможно заполнение на Портале форм документов, необходимых для получения услуги, в электронном виде с последующим выводом на печать;	Возможно предоставление документов, необходимых для получения услуги, в электронном виде с использованием Портала;	Количество обращений за получением услуги в электронном виде с использованием Портала;	Использование системы межведомственного электронного взаимодействия при предоставлении услуги;
	(да/нет)	(да/нет)	(да/нет)	(да/нет)	(да/нет)	(да/нет)	(да/нет)

<*> Портал - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Челябинской области.

2. Информация о жалобах, поступивших от заявителей в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг

N п/п	Наименование услуги	Должностное лицо, сотрудник, ответственное(ый) за прием и регистрацию жалоб	Должностное лицо, сотрудник, уполномоченное(ый) на рассмотрение жалобы	Количество обращений заявителей о досудебном обжаловании, направленных			Количество удовлетворенных жалоб, поданных в досудебном порядке	Количество удовлетворенных жалоб, поданных в досудебном порядке	Количество признанных необоснованными	Количество жалоб, поданных в судебные и иные органы	Количество жалоб, удовлетворенных по решениям судебных и иных органов
				через ОМС <*>	через МФЦ <*>	через Портал <***>					
1.											
2.											
...											
	Информация по всем услугам	X	X								

<*> ОМС - орган местного самоуправления Миасского городского округа (конкретное(ый) структурное подразделение Администрации МГО, отраслевой (функциональный) орган Администрации МГО, муниципальное учреждение МГО);

<***> МФЦ - МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Миасского городского округа»;

<***> Портал - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и региональный портал государственных и муниципальных услуг (функций) Челябинской области.

3. Информация о достижении основных индикаторов предоставления государственных и муниципальных услуг

N п/п	Наименование услуги	Всего обращений заявителей за получением услуги за прошедший год	Количество отказов в предоставлении услуги	Количество посещений заявителя для получения услуги;		Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за предоставлением услуги;		Форма предоставления услуги, единиц			Удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуги в целом; процент от общего числа заявителей
				норматив	факт	норматив	факт	очная	через МФЦ <*>	в электронном виде	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.											
2.											
...											
	Значения по всем услугам										

<*> Значения по графам 5, 6 и 8 рассчитываются как среднее арифметическое значение, округляемое до целых.

<*> МФЦ - МАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Миасского городского округа».

Приложение 4
к Положению
о проведении мониторинга
качества предоставления
государственных и муниципальных услуг
в Миасском городском округе

Примерная совокупность
и возможность применения различных методов исследования
к параметрам качества предоставления государственных и муниципальных услуг

Параметры качества услуг	Опрос (интервью)	Анкетирование	Экспресс- интервью	Наблюдение	Анализ нормативных правовых актов
Соблюдение стандартов качества предоставления услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления услуг	+	+	+	+	+
Проблемы, возникающие у заявителей при получении услуги	+	+	+	+	
Удовлетворенность получателей услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам)	+	+			
Факты обращения заявителя в конкретное(ый) структурное подразделение Администрации МГО, отраслевой (функциональный) орган Администрации МГО, муниципальное учреждение МГО, обусловленные требованиями указанных органов <*>, необходимые для получения конечного результата услуги	+	+	+	+	
Причины обращений (повторных обращений) заявителя в конкретное(ый) структурное подразделение Администрации МГО, отраслевой (функциональный) орган Администрации МГО, муниципальное учреждение МГО, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата услуги	+	+			
Нормативно установленные состав и количество обращений заявителя в конкретное(ый) структурное подразделение Администрации МГО, отраслевой (функциональный) орган Администрации МГО, муниципальное учреждение МГО, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата услуги					+

Параметры качества услуг	Опрос (интервью)	Анкетирование	Экспресс-интервью	Наблюдение	Анализ нормативных правовых актов
Фактические состав и количество обращений заявителя в конкретное(ый) структурное подразделение Администрации МГО, отраслевой (функциональный) орган Администрации МГО, муниципальное учреждение МГО, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата услуги	+	+	+	+	
Факты финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата услуги	+	+	+		
Нормативно установленные финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата услуги				+	+
Фактические финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата услуги (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение услуги), отклонение фактических значений от нормативно установленных значений	+	+			
Временные затраты заявителя при получении им конечного результата услуги: нормативно установленные и фактические (по всем необходимым обращениям и услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных	+	+	+	+	+
Наличие платежей, не имеющих документального подтверждения в связи с получением услуги	+	+	+		
Причины платежей, не имеющих документального подтверждения в связи с получением услуги	+	+			
Факты привлечения заявителями посредников при получении услуги	+	+		+	
Причины привлечения заявителями посредников при получении услуги, в том числе в силу требований (побуждения) конкретного структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО, предоставляющих услугу	+	+		+	

Параметры качества услуг	Опрос (интервью)	Анкетирование	Экспресс- интервью	Наблюдение	Анализ нормативных правовых актов
Дополнительные параметры качества предоставления услуг, исследуемые при проведении мониторинга, исходя из особенностей исследуемых услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей	+	+	+	+	

<*> Орган – орган местного самоуправления Миасского городского округа (конкретное(ый) структурное подразделение Администрации МГО, отраслевой (функциональный) орган Администрации МГО, муниципальное учреждение МГО).