

# РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

### АДМИНИСТРАЦИИ ПЕТУШИНСКОГО РАЙОНА

Владимирской области

от 24.06.2013 \_\_\_\_\_

г. Петушки

№ 1400 \_

*Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Петушинский район»*

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях оценки полноты, качества и доступности предоставления муниципальных услуг администрацией Петушинского района, её структурными подразделениями и муниципальными учреждениями муниципального образования «Петушинский район»,

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Петушинский район» согласно приложению.

2. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы администрации, председателя Комитета по управлению имуществом Петушинского района.

3. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования в районной газете «Вперед».

Глава администрации

О.В.КОТРОВ

**Порядок  
проведения мониторинга качества предоставления муниципальных  
услуг в муниципальном образовании «Петушинский район»**

**1. Общие положения**

1. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Петушинский район» (далее - мониторинг) проводится в целях:

1) выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг, необходимых для решения жизненной ситуации;

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

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

2. Мониторинг в администрации Петушинского района (далее – администрация) проводится в случаях:

1) необходимости однократной коррекции качества и доступности муниципальной услуги, разового определения рейтинга качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг и предоставляющих их органов (однократный мониторинг);

2) потребности в отслеживании результативности мер по повышению качества и доступности муниципальных услуг (регулярный мониторинг);

3) наличия сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению муниципальных услуг, отсутствия утвержденных административных регламентов.

3. Объектом мониторинга является:

1) отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для получателя муниципальной услуги;

2) комплекс муниципальных услуг (комплексная муниципальная услуга), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата (например, строительство жилого дома).

4. Все муниципальные услуги, предоставляемые администрацией подлежат оценке.

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

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

2) проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;

3) удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;

4) обращения заявителя в органы исполнительной власти и органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги, их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;

5) финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение муниципальной услуги), отклонение реальных от нормативно установленных значений;

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

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

8) привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу.

6. Мониторинг проводится ежегодно во втором и четвертом кварталах на основании задания на проведение мониторинга качества предоставления муниципальной услуги (приложение №1).

Результаты мониторинга оформляются в виде отчета, по форме, представленной в приложении №2 и подлежат рассмотрению на заседании постоянно действующей рабочей группы по рассмотрению вопросов по

предоставлению муниципальных услуг в МО «Петушинский район», в целях принятия решений о способах повышения качества предоставляемых услуг.

7. Ответственным за проведение мониторинга является отдел организационной и кадровой работы.

## **2. Этапы проведения мониторинга**

Мониторинг проводится в пять этапов:

### Этап I «Организационный»:

- 1) Выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг.
- 2) Выбор обязательных методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.
- 3) Утверждение задания (технического задания) на проведение мониторинга.

### Этап II «Подготовительный»:

- 1) Предварительный анализ нормативно-правовой базы, мнения экспертов, представителей получателей муниципальных услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования.
- 2) Определение, выбор и описание характеристик наиболее распространенного (массового) варианта (вариантов) получения муниципальной услуги, наиболее характерного объекта (объектов) исследования в случае, если обстоятельства и способы предоставления муниципальной услуги существенно неоднородны.
- 3) Разработка (адаптация к особенностям объекта мониторинга) методик и инструментария сбора первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг, в том числе анкет, рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации.
- 4) Формирование выборки для проведения опросов, в том числе отбор территорий для проведения исследования муниципальных услуг – если предполагается их изучение в территориальном разрезе.
- 5) Определение способов обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг.
- 6) Подготовка интервьюеров к проведению опросов.

### Этап III «Выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг»:

- 1) Проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной услуги.

2) Проведение «полевого этапа» исследования – сбор первичных данных и их обработка в соответствии с утвержденными методами, выбранными или разработанными методиками.

3) Независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.

4) Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации.

Этап IV «Анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг»:

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

2) Систематизация выявленных качественных проблем качества и доступности муниципальной услуги.

3) Сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых параметров, средних значений и максимальных отклонений.

4) Выявление параметров, по которым отсутствуют нормативно установленные значения.

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

6) Сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров рассматриваемой муниципальной услуги с выявленными проблемами ее получения и ожиданиями ее получателей.

Этап V «Подготовка предварительных предложений по мерам по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям».

### **3. Методы проведения мониторинга**

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

- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги), с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной услуги;

- опрос (интервьюирование, анкетирование):

- 1) граждан (организаций), являющихся получателями муниципальной услуги;
- 2) должностных лиц, иных представителей органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, уполномоченных ими на предоставление муниципальной услуги;
- 3) представителей посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в предоставлении (получении заявителем) муниципальной услуги;
- 4) представителей объединений граждан и организаций, являющихся получателями муниципальной услуги; экспертов.

2. При необходимости могут быть использованы также такие методы как проведение «контрольных закупок», т.е. получение услуги экспертом в качестве обычного заявителя с целью фиксации и документирования фактов исполнения (нарушения) порядка ее предоставления.

3. Опросы заявителей, обратившихся за оказанием муниципальных услуги, проводятся путем заполнения анкеты, которая приведена в приложении №3.

#### **4. Форма отчетности**

1. По завершении мониторинга готовится отчет (приложение №2), содержащий по каждой из исследуемых муниципальных услуг следующие сведения:

- 1) наименование муниципальной услуги, описание исследуемой траектории получения услуги или характеристик получателей услуги, для которых проводится исследование;
- 2) сведения об исследовании (метод исследования, перечень точек наблюдения, количество респондентов, территориальное распределение респондентов);
- 3) фактологические результаты исследования:  
перечень нормативно установленных и фактически необходимых для получения муниципальной услуги обращений в органы местного самоуправления и обусловленных ими обращений в подведомственные, и иные организации с указанием результатов каждого обращения (процедуры);  
нормативно установленная и реальная стоимость получения результатов каждого обращения и результата муниципальной услуги в целом;  
нормативно установленные и реальные временные затраты на получение результатов каждого обращения и результата муниципальной услуги в целом;
- 4) сведения о соблюдении стандартов обслуживания в виде обобщенных данных;
- 5) описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по их решению.

2. К отчету прикладывается база данных ответов на вопросы мониторинга.

Приложение №1  
к Порядку проведения мониторинга качества  
предоставления муниципальных услуг в  
муниципальном образовании «Петушинский район»

Утверждаю  
Руководитель постоянно действующей  
рабочей группы по рассмотрению  
вопросов по предоставлению  
муниципальных услуг в МО  
«Петушинский район»

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

\_\_\_\_\_

подпись

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**Задание**  
**на проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**  
**администрацией Петушинского района**

Начальнику организационной и кадровой работы организовать проведение мониторинга качества предоставления муниципальной (ых) услуг(и) в срок до « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

1. \_\_\_\_\_ Наименование \_\_\_\_\_ муниципальной(ых) \_\_\_\_\_ услуг(и):  
\_\_\_\_\_.
2. Структурное подразделение администрации (учреждение, предприятие) предоставляющее \_\_\_\_\_ муниципальную \_\_\_\_\_ услугу:  
\_\_\_\_\_.

3. Метод сбора первичной информации:

- 1). Анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- 2). Опрос (*указывается один или оба метода сбора первичной информации, а также категория опрашиваемых лиц*):
  - граждан (организаций), являющихся получателями муниципальной услуги;
  - должностных лиц администрации Петушинского района, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, уполномоченных на предоставление муниципальной услуги, необходимых и обязательных для ее получения услуг;
  - представителей посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в предоставлении (получении заявителем) муниципальной услуги;
  - представителей объединений граждан и организаций, являющихся получателями муниципальной услуги; экспертов.

Опрос проводить путем заполнения анкеты.

В качестве дополнительных объективных источников информации, использовать: *(статистическую информацию органов власти и организаций, оказывающих услуги; данные судов и прокуратуры; информацию от уполномоченных по правам человека; информацию от бизнес-объединений; информацию от объединений граждан (союзы потребителей); информацию от экспертных организаций.)*

В ходе мониторинга установить *(перечень необходимых параметров может изменяться)*:

1. полные временные и финансовые затраты заявителя на получение муниципальной услуги;
2. нормативно установленные и фактические (абсолютные, средние) значения исследуемых параметров;
3. параметры, нормативно установленные значения, которых отсутствуют;
4. соотношение нормативно установленных (при наличии) и фактических значений исследованных параметров;
5. степень значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной услуги;
6. интегрированная оценка качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей.

По результатам мониторинга представить анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги и отчет о проведении мониторинга с выводами и рекомендациями.



Приложение № 2 к Порядку  
проведения мониторинг качества  
предоставления муниципальных  
услуг в муниципальном образовании  
«Петушинский район»

**ОТЧЕТ**  
**о проведении мониторинга качества предоставления**  
**муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Петушинского района**

Таблица №1

№№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Метод сбора информации		Перечень необходимых и обязательных услуг / фактически требуемые услуги	Нормативно установленная цена услуги / реальная стоимость услуги	Нормативно установленные временные затраты / реальные временные затраты	Сведения о соблюдении стандартов качества муниципа- льной услуги	Актуальные проблемы предоставления муниципальных услуг
		Изучение НПА	Перечень точек наблюдения / количество респондентов					

Выводы:

Таблица №2

№ п/п	Наименование услуги	Дата	Кем подана жалоба	Содержание жалобы

Приложение №3  
к Порядку проведения мониторинга  
качества предоставления  
муниципальных услуг в муниципальном  
образовании «Петушинский район»

**Анкета**  
**для проведения опроса потребителей муниципальной услуги**

---

наименование муниципальной услуги \_\_\_\_\_

1. Когда Вы обратились за предоставлением муниципальной услуги?  
Укажите, месяц и год. \_\_\_\_\_

2. Какие этапы получения услуги Вами уже пройдены? (нужное подчеркнуть):

- подготовлен пакет документов
- пакет документов принят сотрудниками администрации
- принято решение о \_\_\_\_\_
- другое (напишите, что именно) \_\_\_\_\_
- затрудняюсь ответить

3. Сколько примерно времени было потрачено на:  
(Дайте, пожалуйста, ответ по каждой строке)

- на подготовку пакета документов (количество дней) \_\_\_\_\_
- ожидание с момента подачи документов до принятия решения после подачи полного пакета документов (количество дней) \_\_\_\_\_

4. Оцените, пожалуйста, эти временные затраты. По вашему мнению, прохождение процедуры было долгим или быстрым? (Один ответ, нужное подчеркнуть)

- слишком долго, в общем-то, долго
- недолго, нормально, приемлемо
- быстро, мало времени было потрачено
- другое (напишите, что именно) \_\_\_\_\_
- затрудняюсь ответить

5. Насколько сложным Вам показался весь процесс получения услуги, начиная с подготовки документов? (Один ответ, нужное подчеркнуть)

- очень сложный
- довольно сложный
- не очень сложный
- совсем несложный
- другое (напишите, что именно) \_\_\_\_\_
- затрудняюсь ответить

6. Какие мероприятия были для вас наиболее трудными:

- получение справки(-ок)
- ксерокопирование документов

- подготовка документов (указать каких) \_\_\_\_\_
- подача документов
- ожидание принятия решения о \_\_\_\_\_
- другое (что именно) \_\_\_\_\_
- затрудняюсь ответить

7. Из каких источников Вы получали информацию о порядке предоставления муниципальной услуги:

- нормативные правовые акты
- личное непосредственное общение с сотрудниками администрации
- прочитал информацию на стендах в администрации
- по телефону от сотрудника администрации
- от соседей
- от коллег, знакомых, родственников
- публикации в газетах
- передачи на телевидении
- интернет
- передачи по радио
- другое (что именно) \_\_\_\_\_
- затрудняюсь ответить

8. Была ли эта информация достаточной? (Один ответ)

- в целом, да
- скорее, да
- скорее, нет
- в целом, нет
- затрудняюсь ответить

9. Насколько Вы были довольны имеющимися возможностями получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги:

- вполне доволен
- скорее доволен, чем нет
- скорее не доволен, чем доволен
- затрудняюсь ответить

10. Какую информацию Вы хотели бы получать непосредственно в помещении администрации? Мы имеем в виду не личное общение с сотрудниками, а информацию на стендах в здании администрации.

- часы приема граждан
- перечень документов для постановки на учет для получения
- образцы оформления документов
- перечень документов, регулирующих
- тексты нормативных правовых актов, регулирующих
- перечень критериев, предъявляемых для
- перечень организаций, в которые необходимо обращаться для подготовки документов, с указанием их адреса и графика работы
- стенды не нужны
- другое (что именно) \_\_\_\_\_
- затрудняюсь ответить

11. Сколько раз Вам пришлось посетить администрацию в процессе прохождения процедуры получения муниципальной услуги?

---

---

---

12. Назовите, пожалуйста, все причины вашего посещения администрации в процессе получения муниципальной услуги:

- чтобы подать документы
- обнаружались ошибки при подготовке документов
- пришлось принести дополнительные (недостающие) документы
- из-за больших очередей
- чтобы получить консультацию сотрудника администрации
- получил приглашение (извещение) из администрации
- другое (что именно) \_\_\_\_\_

- затрудняюсь ответить

13. Какое впечатление у Вас сложилось от общения с сотрудниками администрации? Остались ли вы довольны:

- вполне доволен
- скорее доволен, чем нет
- скорее не доволен, чем доволен
- затрудняюсь ответить

14. Приходилось ли Вам ожидать приема у сотрудника администрации в очереди? (один ответ)

- нет, не приходилось ни разу (Переход к вопросу № 20)
- по-разному: и приходилось, и нет
- да, при каждом посещении
- другое (напишите, что именно) \_\_\_\_\_

- затрудняюсь ответить

15. Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди? Назовите, пожалуйста, максимальное время ожидания. Оцените, пожалуйста, сколько всего времени было потрачено Вами на ожидание. (Два ответа)

- максимальное время ожидания: \_\_\_\_\_
- совокупное время ожидания: \_\_\_\_\_
- другое (напишите, что именно) \_\_\_\_\_
- затрудняюсь ответить

16. Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? (Один ответ)

- да
- скорее да, чем нет
- скорее нет, чем да
- нет
- затрудняюсь ответить

17. По Вашему мнению, какие должны быть условия для ожидания приема в администрации?

- стулья, кресла
- столы
- система кондиционирования воздуха
- гардероб
- торговая точка с продуктами и напитками непосредственно в здании
- другое (что именно) \_\_\_\_\_

- затрудняюсь ответить

18. Какой график работы с посетителями Вы считаете наиболее приемлемым? (Один ответ)

- устраивает нынешний график работы
- все рабочие дни недели в течение всего рабочего времени
- все рабочие дни недели в течение нескольких часов (каких именно?)
- несколько рабочих дней в неделю (каких именно?) \_\_\_\_\_
- несколько рабочих дней в неделю (каких именно?) в течение определенных часов (каких именно?) \_\_\_\_\_
- другое (что именно) \_\_\_\_\_

- все равно

- затрудняюсь ответить

19. Получали ли Вы консультации у сотрудников администрации? Если да, то насколько Вы остались довольны этими консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями:

- вполне доволен
- скорее доволен, чем не доволен
- скорее не доволен, чем доволен
- совершенно не доволен
- другое (что именно) \_\_\_\_\_
- не консультировались у сотрудников управления

- затрудняюсь ответить

20. В процессе подготовки пакета документов Вам приходилось взаимодействовать с различными государственными и муниципальными организациями. Насколько Вы остались довольны взаимодействием с ними:

- вполне доволен
- скорее доволен, чем не доволен
- скорее не доволен, чем доволен
- совершенно не доволен
- другое (что именно) \_\_\_\_\_

- затрудняюсь ответить

21. Было бы удобно для Вас получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, сообщения администрации через интернет?

- да
- нет
- я не смогу получить доступ к Интернету
- я не знаю, что такое Интернет
- другое (что именно) \_\_\_\_\_

- затрудняюсь ответить

22. Давайте в целом посмотрим на процедуру получения муниципальной услуги. Что Вас больше всего не удовлетворяет в ней, а также в работе администрации:

- утомительное ожидание в очереди
- некомпетентность сотрудников - не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу
- долго приходится ждать принятия решения о постановке на учет
- отсутствие сотрудников в рабочее время
- некомфортно в помещении - душно или холодно
- непригодное для ожидания помещение
- запутанная процедура оформления документов
- недостаточно информации
- плохая организация процедуры приема документов
- грубость, невнимательность сотрудников
- сложно разобраться в здании администрации
- неудобный график работы
- неудобное месторасположение
- необходимость самостоятельно ксерокопировать документы
- необходимость лично приходить для оформления документов
- необходимо лично приходить для перерегистрации
- невозможно дозвониться до нужного специалиста
- долго приходится ждать
- другое (что именно) \_\_\_\_\_
- всем удовлетворен
- затрудняюсь ответить

23. Как Вы считаете, что должно измениться в существующем положении дел для оптимизации процесса предоставления муниципальной услуги?

---

---

---

---

---

Благодарим Вас за участие в опросе!

Контрольная информация:

Дата заполнения анкеты \_\_\_\_\_

Фамилия и/или имя респондента \_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_

Домашний адрес \_\_\_\_\_

Анкету принял: \_\_\_\_\_