



АДМИНИСТРАЦИЯ  
УССУРИЙСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
ПРИМОРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

12.03.2014

№ 498-НПА

г. Уссурийск

О внесении изменений  
в постановление администрации  
Уссурийского городского  
округа от 04 июня 2012 года  
№ 1671-НПА «Об утверждении  
методики проведения  
мониторинга качества  
предоставления муниципальных  
услуг на территории  
Уссурийского городского  
округа»

Во исполнение протокола заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 25 января 2011 года № 112 Администрации Приморского края, в соответствии с методическими рекомендациями Министерства экономического развития Российской Федерации от 29 апреля 2011 года № 8863-ОФ/Д09, в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в Уссурийском городском округе

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление администрации Уссурийского городского округа от 04 июня 2012 года № 1671 - НПА «Об утверждении методики проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Уссурийского городского округа» (далее - постановление) следующие изменения:

017461

Методику проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Уссурийского городского округа, утвержденную постановлением изложить в следующей редакции.

«Методика  
проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на  
территории Уссурийского городского округа

I. Общие положения

1. Настоящая методика о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) на территории Уссурийского городского округа (далее – Методика) определяет цели, задачи, объекты, предметы, методы, виды, порядок и этапы проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации Уссурийского городского округа.

2. Настоящая Методика определяет основные показатели и критерии мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых органами администрации Уссурийского городского округа (далее - исполнительный орган).

3. Настоящая Методика направлена на формирование единого подхода при организации и проведении на территории Уссурийского городского округа ежегодного мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.

4. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг является обязательным инструментом анализа текущей практики предоставления муниципальных услуг на территории Уссурийского городского округа.

5. Для целей настоящей методики используются следующие основные понятия:

Анкета - документ, содержащий совокупность вопросов, сформулированных и связанных между собой по определенным правилам.

«Дорожная карта» - комплекс мероприятий, оптимизирующий порядок предоставления муниципальных услуг и повышения их качества, который утверждается заместителем главы администрации, руководителем аппарата администрации Уссурийского городского округа.

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

Исполнительный орган - отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации Уссурийского городского округа являются исполнительно-распорядительными органами местного самоуправления городского округа, наделенные собственными полномочиями по решению вопросов местного значения.

Качество предоставления муниципальной услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности получателя муниципальной услуги, отражающих уровень выполнения стандартов предоставления муниципальных услуг, являющихся составной частью административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утверждаемых нормативными правовыми актами.

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг – комплекс процедур, включающих сбор и анализ информации об уровне качества и доступности муниципальных услуг, оценку их соответствия требованиям, содержащимся в нормативных правовых актах Российской Федерации.

Муниципальное бюджетное учреждение Уссурийского городского округа «Многофункциональный центр предоставления муниципальных и государственных услуг» (далее – многофункциональный центр) – организация независимо от организационно-правовой формы, отвечающая установленным требованиям и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».

Опрос - систематический или разовый метод сбора первичной информации, при котором осуществляется устное или письменное обращение к опрашиваемым лицам посредством личных контактов, с использованием связи либо информационно-телекоммуникационной сети Интернет, с вопросами, содержание которых образует проблему исследования.

Параметры качества предоставления муниципальных услуг - совокупность количественных и качественных параметров, позволяющих измерять, учитывать, контролировать и оценивать результат предоставления муниципальных услуг.

Принцип «одного окна» предусматривает предоставление государственной или муниципальной услуги после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом. При этом взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя.

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги - обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах получателя муниципальной услуги, требования к оказанию муниципальной услуги; обязательство отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации Уссурийского городского округа по обеспечению возможности получения заявителями муниципальных услуг определенного качества.

Удовлетворенность качеством предоставления муниципальной услуги - восприятие заявителем при получении муниципальной услуги факта удовлетворения его запросов и ожиданий к получаемой им муниципальной услуге.

Уполномоченный орган - орган местного самоуправления, уполномоченный, на организацию проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг гражданам Уссурийского городского округа, распоряжением администрации Уссурийского городского округа.

6. Уполномоченный орган:

а) определяет сроки проведения мониторинга;

б) организует проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг;

в) запрашивает и получает у исполнительных органов необходимую для организации и проведения мониторинга информацию, осуществляет проверку и обработку данной информации посредством анализа;

г) разрабатывает и направляет формы листов - опросников (анкет) в многофункциональный центр и в отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации Уссурийского городского округа;

д) разрабатывает задание на организацию проведения мониторинга, утверждаемое заместителем главы администрации, руководителем аппарата администрации Уссурийского городского округа, которое включает в себя:

цели, объект, предмет мониторинга;

этапы его организации и сроки проведения;

методы его проведения, требования к методикам и инструментам их использования (применения);

требования к анализу и оценке первичной информации о качестве и доступности исследуемой муниципальной услуги;

ожидаемые результаты мониторинга;

е) осуществляет текущее управление и контроль за реализацией проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг;

ж) определяет методы сбора информации о качестве и доступности муниципальных услуг в соответствии с настоящей Методикой, с целью выявления типовых и частных проблем предоставления муниципальных услуг, перевода муниципальных услуг в электронный вид, их систематизации и анализа, обеспечения руководителей исполнительных органов, обеспечивающих предоставление муниципальных услуг, информацией, необходимой для принятия управленческих решений на основании оценки и анализа качества предоставления муниципальных услуг;

з) готовит и направляет анализ о результатах проведения мониторинга в исполнительные органы;

и) вносит предложения исполнительным органам о реализации мер, направленных на совершенствование процессов предоставления муниципальных услуг и способствующих повышению качества их предоставления;

к) готовит ежеквартальный отчет, содержащий результаты мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляет заместителям главы администрации Уссурийского городского округа;

л) предоставляет информацию о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (итоговый отчет) за полугодие, год главе Уссурийского городского округа - главе администрации Уссурийского городского округа;

м) по результатам мониторинга, с учетом предоставленных проектов «дорожных карт» исполнительными органами, разрабатывает комплекс мероприятий, оптимизирующих порядок предоставления муниципальных услуг и повышения их качества, который ежегодно утверждается заместителем главы администрации, руководителем аппарата администрации Уссурийского городского округа;

н) публикует итоговый отчет на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа в сети Интернет;

о) осуществляет иные полномочия в соответствии с требованиями настоящей Методики.

#### 7. Исполнительный орган:

а) предоставляет информацию в уполномоченный орган о муниципальных услугах, необходимую для проведения мониторинга;

б) организует и осуществляет, на постоянной основе, контроль сроков исполнения муниципальных услуг, как внутри органа, так и в подведомственных учреждениях;

в) организуют опрос (анкетирование) среди различных групп получателей муниципальной услуги непосредственно в муниципальных учреждениях (муниципальные учреждения образования, муниципальные учреждения культуры, муниципальное казенное учреждение «Архив Уссурийского городского округа», муниципальное казенное учреждение «Центр охраны окружающей среды», муниципальное казенное предприятие «Партнер»);

г) на основе полученного анализа о результатах проведения мониторинга уполномоченным органом готовится проект корректирующих и предупреждающих мероприятий в виде «дорожной карты», направленный на устранение несоответствий, выявленных при проведении мониторинга, и направляет их в уполномоченный орган.

#### 8. Многофункциональный центр:

а) проводит опрос (анкетирование) среди различных групп получателей муниципальной услуги, предоставление которых организовано по принципу «одного окна»;

б) результаты анкетирования (анкеты) получателей муниципальных услуг направляет в уполномоченный орган согласно графику проведения мониторинга.

9. Результаты мониторинга качества предоставления муниципальных услуг могут быть использованы для оценки деятельности органа местного самоуправления, муниципальных учреждений, в которых размещается муниципальное задание на оказание муниципальных услуг, выявления и применения опыта лучших практик предоставления муниципальных услуг, а также совершенствования административных процедур и сокращения сроков предоставления муниципальных услуг.

## II. Цели и задачи мониторинга

10. Основной целью мониторинга качества услуг является оптимизация процессов предоставления муниципальных услуг, под которой понимается реализация органами местного самоуправления мер по улучшению выявленных в ходе мониторинга значений параметров качества, характеризующих процесс предоставления муниципальных услуг, а также с целью повышения качества предоставления муниципальных услуг.

Целью проведения мониторинга качества услуг является обеспечение высокого уровня качества предоставления услуг и в рамках мониторинга организация проведения перечня мероприятий (организация социологического опроса на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа, размещение анкеты для проведения мониторинга в СМИ и т.д.), позволяющих:

а) ежеквартально проводить оценку и анализ соответствия фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, нормативно - установленным;

б) выявлять сложившиеся проблемы и недостатки при предоставлении муниципальных услуг;

в) разрабатывать и предпринимать меры, направленные на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг;

г) осуществлять контроль последующей динамики исследованных параметров качества предоставления муниципальных услуг, результативности и эффективности, принятых мер по их улучшению.

11. Задачи мониторинга качества муниципальных услуг:

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

б) определение соответствия условий, процедуры и результатов предоставления муниципальных услуг ожиданиям их получателей;

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

г) определение степени коррупциогенности муниципальных услуг, в том числе наличие (отсутствие) фактов взимания с заявителей платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;

д) определение возможности досудебного обжалования заявителями решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу;

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

ж) разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг, повышению качества их предоставления;

з) совершенствование административных регламентов предоставления услуг с целью повышения качества их предоставления.

12. Основными принципами проведения мониторинга являются:

а) обязательность исполнения административных регламентов предоставления муниципальных услуг;

б) минимизация затрат заявителей;

в) преимущественный учет мнения заявителей;

г) непрерывное совершенствование процессов предоставления муниципальных услуг.

13. В ходе мониторинга осуществляется:

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

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

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

г) оценка гражданами и организациями качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым показателям, их ожидания в отношении улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

### III. Объект мониторинга

14. Объектом мониторинга являются муниципальные услуги в соответствии с их значимостью (муниципальная услуга может принадлежать к одной или нескольким из нижеперечисленных групп):

а) массовые и востребованные муниципальные услуги. Степень востребованности муниципальной услуги зависит от количества заявителей, обратившихся за ее получением и получивших конечный результат;

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

в) муниципальные 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).

15. При формировании рекомендуемого для включения в очередной мониторинг перечня муниципальных услуг учитываются результаты предшествующих мониторинговых исследований.

### IV. Предмет мониторинга

16. Предметом мониторинга являются показатели качества и доступности предоставления муниципальных услуг.

17. Показатели раскрываются в виде набора индикаторов, характеризующих конкретную муниципальную услугу.

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

## V. Методы проведения мониторинга

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

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

а) личное устное интервью с населением, получившим конечный результат предоставления муниципальной услуги;

б) интервью по телефону;

в) формализованный письменный опрос (анкетирование) заявителей;

г) экспертное интервью с представителями органов местного самоуправления, представителями организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

21. Для проведения мониторинга используются и другие методы:

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

б) анализ сведений, содержащихся в автоматизированной информационной системе, используемой многофункциональным центром, органами, предоставляющими муниципальные услуги;

в) невключенное структурированное наблюдение по месту предоставления муниципальных услуг. Данный метод представляет собой сбор информации, который осуществляется при посещении наблюдателем места предоставления муниципальной услуги путем фиксации данных в специально разработанной карточке в формализованном виде;

г) фокус - групповое интервью, проводимое с заявителями (групповое интервью, сфокусированное на исследуемой проблеме или объекте, направленное на определение отношения участников к поставленной проблеме или причин восприятия того или иного объекта, выявления мотивации тех или иных действий респондентов).

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

23. Оценка соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг проводится методом наблюдения в соответствии с оценочными характеристиками реализации стандартов предоставления муниципальных услуг.

24. Для общей оценки соответствия качества муниципальной услуги стандартам ее предоставления рассчитывается индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг ( $I_{ст}$ ).

25. Индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг ( $I_{ст}$ ) рассчитывается по формуле:

$$I_{ст} = \sum V_{ср} * K$$

где:

$V_{ср}$  - средний балл шкалы ответов по вопросу;

К - коэффициент пересчета, равный 0,2.

Средний балл шкалы ответов по каждому вопросу ( $V_{cp}$ ) рассчитывается по формуле:

$$V_{cp} = \frac{K_6}{K_0}$$

где:

$K_6$  - сумма баллов шкалы ответов по вопросу;

$K_0$  - количество респондентов.

26. Значение общего индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг в процентах ( $I_{сто\%}$ ) рассчитывается по формуле:

$$I_{сто\%} = \frac{I_{ст}}{5} * 100\%$$

где:

$I_{сто\%}$  - общий индекс соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг.

24. Оценка соответствия муниципальной услуги стандарту ее предоставления осуществляется в соответствии со значениями, приведенными в таблице 1.

Таблица 1

№	Значение общего индекса соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг ( $I_{сто\%}$ ), %	Оценка значения общего индекса соблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг ( $I_{сто\%}$ )
1	2	3
1	85 - 100	очень высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги
2	65 - 84	высокий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги
3	50 - 64	средний уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги
4	36 - 49	низкий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги
5	0 - 35	очень низкий уровень соблюдения стандарта предоставления муниципальной услуги

27. Общий индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг ( $I_{\text{сто}\%}$ ) рассчитывается, как в целом по всем услугам, так и по каждой услуге в отдельности.

По полученному значению общего индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг ( $I_{\text{сто}\%}$ ) производится ранжирование (распределение по возрастающим или убывающим показателям, характеризующим те или иные свойства, качества) муниципальных услуг по данному показателю. Наибольшей величине общего индекса соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг ( $I_{\text{сто}\%}$ ) присваивается значение 1.0 (первое место).

Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам.

28. Мониторинг проблем, возникающих у заявителей при получении ими муниципальной услуги, осуществляется методом анкетирования заявителей муниципальной услуги.

29. Индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении ими муниципальной услуги ( $I_{\text{пр}}$ ), рассчитывается по формуле:

$$I_{\text{пр}} = \frac{K_{\text{б}}}{K_{\text{о}}}$$

где:

$K_{\text{б}}$  - сумма баллов шкалы ответов на вопросы;

$K_{\text{о}}$  - количество опрошенных заявителей.

30. Значение индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении ими муниципальной услуги, в процентах ( $I_{\text{пр}\%}$ ) рассчитывается по формуле:

$$I_{\text{пр}\%} = \frac{I_{\text{пр}}}{5} * 100\%$$

где:

$I_{\text{пр}\%}$  - индекс уровня проблем, возникающих у заявителей при получении ими муниципальной услуги, в процентах.

31. По полученному значению индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении ими муниципальной услуги ( $I_{\text{пр}\%}$ ), оценивается

уровень проблем, возникающих у заявителя при получении им муниципальной услуги (таблица 2).

Таблица 2

№	Значение индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении ими муниципальной услуги ( $I_{пр\%}$ ),%	Оценка значений индекса уровня проблем, возникающих у заявителей при получении ими муниципальной услуги
1	2	3
1	85 - 100	очень низкий уровень проблем
2	65 - 80	низкий уровень проблем
3	50 - 64	уровень проблем допустимый
4	36 - 49	уровень проблем выше среднего
5	0 - 35	высокий уровень проблем

## VI. Порядок проведения мониторинга

32. Мониторинг проводится в 5 этапов, представленных в разделе VIII настоящей Методики.

33. Мониторинг осуществляется путем самообследования и/или внешнего обследования муниципальных услуг уполномоченным органом администрации Уссурийского городского округа. Мониторинг качества услуг включает в себя анализ и оценку следующих основных параметров качества предоставления муниципальных услуг:

- а) параметры, анализируемые через самообследование;
- б) параметры, анализируемые через внешнее обследование;
- в) дополнительные параметры.

34. Параметры, анализируемые через самообследование:

а) соответствие процедуры оказания муниципальной услуги, утвержденной регламентом, стандартам качества оказания муниципальных услуг, в том числе стандартам комфортности предоставления муниципальных услуг;

б) время, необходимое для получения заявителем муниципальной услуги, начиная от даты подачи заявления до получения заявителем

конечного результата (нормативно установленное и фактическое, отклонение реальных от нормативно установленных значений);

в) организация межведомственного взаимодействия в целях организации оказания муниципальных услуг.

35. Параметры, анализируемые через внешнее обследование:

а) обращения заявителя в орган, предоставляющий услугу, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги (их нормативно - установленные и фактические, состав и количество);

б) финансовые затраты заявителя при получении им муниципальной услуги (нормативно - установленные и фактические, отклонение реальных от нормативно - установленных значений);

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

г) привлечение заявителями посредников для получения муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов, предоставляющих муниципальную услугу;

д) наличие исчерпывающей информации по оказанию муниципальной услуги в местах приема заявителей;

е) наличие исчерпывающей информации по оказанию муниципальной услуги в сети Интернет;

ж) возможность получения заявителем муниципальной услуги в электронном виде;

з) возможность получения заявителем муниципальной услуги по принципу «одного окна»;

и) наличие жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу на ненадлежащее оказание муниципальных услуг;

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

л) удовлетворенность получателей оказанием муниципальной услуги, ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам);

м) ожидания заявителя в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги.

36. Дополнительные параметры качества предоставления муниципальных услуг, исследуемые при проведении мониторинга, могут устанавливаться уполномоченным органом, исходя из особенностей исследуемых муниципальных услуг, возникающих при их предоставлении проблем и запросов их получателей.

## VII. Виды мониторинга

35. Мониторинг проводится:

а) ежегодно – в отношении наиболее массовых, общественно значимых муниципальных услуг;

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

38. Сроки и порядок проведения ежеквартального, ежегодного и разового мониторинга определяются уполномоченным органом.

## VIII. Этапы проведения мониторинга

39. Мониторинг проводится в 5 этапов:

а) организация мониторинга и подготовка к его проведению;

- б) выявление нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых муниципальных услуг;
- в) анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых муниципальных услуг;
- г) подготовка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг, повышению качества их предоставления;
- д) разработка комплекса мероприятий, оптимизирующих порядок предоставления муниципальных услуг и повышения их качества.

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

- а) выбор из общего перечня услуг, предоставляемых исполнительным органом, в соответствии с пунктом 11 разделом III настоящей Методики, с целью проведения мониторинга оценки качества предоставления услуг (определяется уполномоченным органом);
- б) формирование системы показателей качества и доступности муниципальных услуг и их индикаторов;
- в) выбор методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения, определение методов обработки и анализа информации;
- г) разработка инструментария для исследования, в том числе форм анкет, рекомендаций интервьюерам, сводных форм;
- д) подготовка задания на организацию мониторинга и графика проведения, которые готовятся уполномоченным органом администрации Уссурийского городского округа и утверждаются распоряжением администрации Уссурийского городского округа.

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

- а) предварительный анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление исследуемых муниципальных услуг, жалоб граждан и организаций, открытых источников с целью определения,

уточнения, учета динамики нормативно - установленных значений параметров качества предоставления муниципальных услуг, а также выявления проблем, возникающих при предоставлении муниципальных услуг;

б) проведение исследования - сбор первичных данных в соответствии с утвержденными методами, выбранными или разработанными методиками.

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

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

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

б) систематизация проблем, влияющих на качество предоставления муниципальных услуг;

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

г) сравнение выявленных значений параметров с данными предыдущего мониторинга;

д) сопоставление нормативно - установленных значений исследуемых параметров качества предоставления муниципальных услуг с выявленными проблемами качества их предоставления и ожиданиями заявителей;

е) формирование общего массива данных мониторинга, осуществляемое путем перевода заполненных обезличенных опросных листов (анкет) в электронный вид, проверка и корректировка массива данных.

43. На этапе подготовки рекомендаций по оптимизации процесса предоставления муниципальных 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 муниципальных услуг гражданам и организациям.

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 муниципальной услуги.

Предлагаемые предложения по улучшению условий предоставления муниципальных услуг должны быть направлены на повышение удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг.

44. Этап разработки комплекса мероприятий, оптимизирующих порядок предоставления муниципальных услуг и повышения их качества предполагает:

а) разработку исполнительными органами проектов «дорожных карт», направленных на устранение несоответствий, выявленных при проведении мониторинга, и направление их в уполномоченный орган;

б) подготовка уполномоченным органом на основе представленных исполнительными органами проектов «дорожных карт» комплекса мероприятий, оптимизирующих порядок предоставления муниципальных услуг и повышение их качества, который утверждается заместителем главы администрации, руководителем аппарата администрации Уссурийского городского округа;

в) анализ результативности выполнения исполнительными органами комплекса мероприятий, оптимизирующих порядок предоставления муниципальных услуг и повышение их качества.

## IX. Результаты мониторинга

45. Уполномоченный орган при подготовке итогового отчета о предоставлении муниципальных услуг на территории Уссурийского городского округа:

проводит анализ работы портала государственных (муниципальных) услуг Приморского края;

организует проведение социологических опросов получателей муниципальных услуг;

осуществляет анализ имеющейся информации, в том числе полученной из применяемых автоматизированных информационных систем.

46. Итоговый отчет формируется путем обобщения данных, полученных по всем исследуемым муниципальным услугам. В итоговом отчете отражается:

а) общая информация об исполнительном органе и сфере его деятельности в вопросах предоставления муниципальных услуг (включая наименование, перечень муниципальных услуг);

б) состояние регламентации муниципальных услуг (нормативный правовой акт, регулирующий предоставление муниципальных услуг);

в) перечень услуг, оказываемых и планируемых к оказанию в электронном виде;

г) количество обращений за оказанием муниципальной услуги (в среднем за отчетный период);

д) количество муниципальных услуг, предоставленных заявителям за отчетный период;

е) количество отказов в предоставлении муниципальных услуг (с указанием причин отказов);

ж) способы обращения заявителей за муниципальными услугами (обращение в орган местного самоуправления, муниципальное учреждение, через многофункциональный центр, обращение в электронном виде и т.д.);

з) наименование муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг, по которым проводилось обследование;

и) количество получателей муниципальной услуги (в среднем за один месяц отчетного периода, территориальное распределение получателей);

к) сведения об исследовании (метод исследования, перечень точек наблюдения, количество респондентов, территориальное распределение респондентов);

л) сведения об условиях приема заявителей, их соответствие стандартам обслуживания;

м) сведения о возможности получения заявителем муниципальной услуги в электронном виде, сокращаются ли при этом сроки оказания услуги;

н) сведения о возможности получения заявителем муниципальной услуги по принципу «одного окна»;

о) сведения об информации по оказанию муниципальной услуги, размещенной в местах приема заявителей;

п) сведения об информации по оказанию муниципальной услуги, размещенной в сети Интернет;

р) сведения о наличии жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц Органа на ненадлежащее оказание муниципальных услуг;

с) удовлетворенность получателей оказанием муниципальной услуги, ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам).

Результаты мониторинга должны иллюстрироваться графиками, диаграммами.

47. Результаты проведения мониторинга учитываются при:

подготовке предложений о внесении изменений в нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг (если административный регламент не соответствует действующему законодательству);

формировании перечня муниципальных услуг, рекомендуемых для включения в очередной мониторинг;

изучении мнения населения о качестве предоставления муниципальных услуг;

изучении оценки уровня удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг.».

2. Информационно-аналитическому управлению администрации Уссурийского городского округа (Софиенко) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа.

3. Отделу пресс-службы администрации Уссурийского городского округа (Галевич) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

Глава Уссурийского городского округа-  
глава администрации  
Уссурийского городского округа



  
С.П.Рудица