



**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ГЛАВА
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЗЕЛЕНОГРАДСКИЙ РАЙОН»**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «30» сентября 2011 года №1247
г. Зеленоградск

Об утверждении порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Зеленоградский район»

Во исполнении постановления главы муниципального образования «Зеленоградский район» от 16.05.2011 г. №581 «Об утверждении программы муниципального образования «Зеленоградский район» «Оптимизация и повышение качества предоставления муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы» и в целях проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Зеленоградский район»

п о с т а н о в л я ю :

1. Утвердить порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Зеленоградский район», согласно приложению.
2. Постановление вступает в силу со дня подписания.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования «Зеленоградский район» В.А. Беяева.

Глава муниципального образования
«Зеленоградский район»

В.Г. Губаров

ПОРЯДОК

проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Зеленоградский район»

I. Цели мониторинга

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее - мониторинг) проводится в целях:

- 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;
- последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и бизнесу;
- контроля последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

Мониторинг проводится в случаях:

1. Необходимости однократной коррекции качества и доступности муниципальной услуги, разового определения рейтинга;
2. Качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг и предоставляющих их структурных подразделений администрации и подведомственных учреждений (однократный мониторинг);
3. Потребности в отслеживании результативности мер по повышению качества и доступности муниципальных услуг (регулярный мониторинг);
4. Наличия сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению муниципальных услуг, отсутствия утвержденных административных регламентов или стандартов качества муниципальных услуг.

II. Объект мониторинга

Объектом мониторинга может являться:

1. Отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным (решающим жизненную ситуацию) для получателя муниципальной услуги;
2. Комплекс муниципальных услуг, в своей совокупности обеспечивающий

достижение заявителем необходимого результата (например, строительство жилого дома).

В обоих случаях в ходе мониторинга исследуются:

- нормативно правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;

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

- оценка гражданами и бизнесом качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

Для мониторинга следует выбирать в первую очередь наиболее массовые и проблемные муниципальные услуги для граждан и организаций, а также муниципальные услуги, по которым планируется или было осуществлено существенное изменение порядка предоставления (чтобы оценить издержки получателей до и после преобразований).

III. Предмет мониторинга

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

1. Соблюдение стандартов качества 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 другие органы и организации независимо от формы собственности за оказанием услуг необходимых и требуемых структурными подразделениями и подведомственными учреждениями администрации МО «Зеленоградский район» 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 от нормативно установленных значений;

6. Временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные отклонения 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) структурных подразделений и

подведомственных организаций администрации МО «Зеленоградский район», предоставляющими муниципальную услугу.

IV. Этапы проведения мониторинга

Этап I «Организационный»:

- 1) Выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг, если их состав не установлен ранее принятым решением.
- 2) Дополнение при необходимости указанного выше перечня исследуемых параметров качества и доступности рассматриваемых муниципальных услуг.
- 3) Выбор обязательных методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.
- 4) 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.

Характеристики «типового объекта наблюдения», «типовой траектории получения услуги» определяющим образом влияют на перечень и количество процедур, стоимость, затраты времени, представляемые документы и прочие особенности получения муниципальной услуги.

Четкая спецификация «типовых объектов», «типовых траекторий» необходима для обеспечения сопоставимости результатов исследования в различных точках наблюдения. Реальные объекты наблюдения (траектории получения) должны в максимальной степени соответствовать типовому объекту (типовой траектории).

Например, «типовой объект наблюдения» - здание склада из кирпича, площадью 100 кв.м промышленного назначения, подключенное к электричеству с установленной мощностью 50 кВт, с холодильным оборудованием; «траектория получения услуги» - получение земельного участка в собственность (при этом имеется свидетельство на право постоянного бессрочного пользования данным земельным участком).

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) Определение способов обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг.

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

3) Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

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

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.

7) 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».

Подготовка отчета и предложений по внесению изменений в нормативно правовые акты регламентирующие предоставление муниципальной услуги по повышению качества, доступности и сокращения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

V. Методы проведения мониторинга

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

1. 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;
2. Опрос (глубинное и формализованное, полужформализованное интервьюирование), интервью, проводимые в порядке самообследования структурных подразделений и подведомственных учреждений администрации МО «Зеленоградский район»:

- граждан (организаций), являющихся получателями муниципальной услуги;
- должностных лиц администрации МО «Зеленоградский район», 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.

Форма опроса для проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Зеленоградский район» приведена в приложении № 1 к настоящему Порядку.

По результатам опроса проводится анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги в виде таблицы приведенной в приложении № 2 к настоящему Порядку.

При необходимости могут быть использованы также такие методы как проведение контрольных закупок (прежде всего, при исследовании муниципальных услуг гражданам), включенное структурированное наблюдение в местах предоставления муниципальных услуг, метод экспертных оценок.

В качестве дополнительных объективных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, целесообразно 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.

VI. Требования к методикам и инструментам применения методов сбора первичной информации о качестве предоставления муниципальной услуги

Используемые или/и разрабатываемые организаторами (исполнителями) мониторинга методики и инструменты применения методов сбора первичной информации должны обеспечивать:

- формирование и последующее накопление массива данных о нормативно установленных и фактических значениях по каждому из рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемой муниципальной услуги;
- выявление полных временных и финансовых затрат заявителя на получение муниципальной услуги, включая необходимость повторного обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги;
- возможность выявления и последующего сопоставления нормативно установленных и фактических (абсолютных, средних) значений исследуемых параметров;
- выявление исследуемых параметров, нормативно установленные значения которых отсутствуют;
- установление степени значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной услуги;
- формирование интегрированной оценки качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей;
- установление параметров, улучшением которых может быть обеспечено повышение качества и доступности исследуемой муниципальной услуги, в том числе удовлетворенности ее получателя.

VII. Требования к анализу и оценке первичной информации о качестве предоставления муниципальной услуги

По результатам анализа и оценки первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги должны быть установлены:

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;
7. Сравнительные значения исследованных параметров по различным муниципальным услугам, по предоставляющим их структурным подразделениям и подведомственными учреждениями администрации МО «Зеленоградский район», по результатам предыдущих мониторингов.

VIII. Требования к предварительным предложениям по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества предоставления исследованной муниципальной услуги

Предварительные предложения должны содержать рекомендации по принятию решений:

- о нормативном установлении значений исследованных параметров, в отношении которых такое установление отсутствует;
- о приведении фактических (реальных) значений исследованных параметров в соответствие с их нормативно установленными значениями, если фактические значения ниже нормативно установленных;
- об изменении (улучшении) нормативно установленных значений исследованных параметров, обеспечивающем решение выявленных проблем, приближение к ожиданиям получателей, реализацию выявленных возможностей;
- об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой муниципальной услуги.

IX. Результаты мониторинга

По результатам мониторинга должны быть получены и представлены в отчете о мониторинге:

- 1) Массив данных по исследованной муниципальной услуге, включающий данные полученные по каждому из исследованных параметров.
- 2) Выводы по итогам анализа и оценки первичной информации о качестве предоставления исследованной муниципальной услуги, а также результата сравнения с другими исследованными в рамках данного мониторинга (если применимо) муниципальными услугами в соответствии с требованиями к анализу и оценке первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги.

Х. Формат отчетности

По завершении мониторинга готовится отчет, 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).

3) Фактологические результаты исследования:

- перечень нормативно установленных и фактически необходимых для получения муниципальной услуги обращений в органы исполнительной власти, местного самоуправления и обусловленных ими обращений в подведомственные, аффилированные 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 качества в виде обобщенных данных.

5) Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления муниципальной услуги, непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по их решению.

Форма отчета приведена в приложении № 3 к настоящему Порядку.

К отчету прикладывается база данных ответов на вопросы мониторинга (содержащая результаты по каждой анкете).

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

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ

для проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Зеленоградский район»

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (условия доступа в учреждение, его местонахождение)?

5	
4	
3	
2	
1	

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

5	
4	
3	
2	
1	

3. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения учреждения, в котором предоставляется услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования)?

5	
4	
3	
2	
1	

4. Достаточно ли столов и канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?

Достаточно _____

Недостаточно _____

5. Если недостаточно, то чего не хватает?

Мест для заполнения документов _____

Канцелярских принадлежностей _____

Бланков _____

Другое _____

6. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в учреждении?

Удовлетворяет _____

Не удовлетворяет _____

Если не удовлетворяет, то в чем причина?

Очередь не организована _____

Длительное ожидание в очереди _____

Недостаточно мест для ожидания _____

7. Удовлетворяет ли Вас уровень обслуживания со стороны работников учреждения в связи с оказанием услуги?

Удовлетворен _____

Не удовлетворен _____

8. По каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками учреждения?

Некорректное поведение _____

Невнимательное отношение _____

Не получил ответов на интересующие вопросы _____

Другое _____

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

Да _____

Нет _____

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

Установление неофициальной очереди _____

Советы обратиться в другую организацию, оказывающую услугу за плату

Необходимая информация предоставляется за дополнительную плату

Требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством _____

Другое _____

10. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения)?

5	
4	
3	
2	

11. Организованы ли альтернативные способы информирования о предоставлении услуги?

Телефон (автоответчик) _____

Интернет (электронная почта) _____

Обычная почта _____

Информационные стенды _____

12. Укажите источники получения информации о предоставлении услуги
Газеты _____

Интернет _____

Знакомые _____

Работники учреждения _____

Информационные стенды _____

Брошюры _____

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

14. Достаточно ли информации о порядке предоставления услуги на информационных стендах в учреждении?

Да _____

Нет _____

Информация отсутствует _____

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

15. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления услуги?

Удовлетворяют _____

Не удовлетворяют _____

16. Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

Не приходилось _____

Два раза и более _____

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

Внесение дополнительной информации, документов _____

Не успел решить все вопросы в течение рабочего дня (приема) _____

Другое _____

18. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих учреждения?

5	
4	
3	
2	
1	

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

5	
4	
3	
2	
1	

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!

Приложение № 2
к порядку проведения мониторинга
качества предоставления муниципальных
услуг в муниципальном образовании
«Зеленоградский район»

АНАЛИЗ
степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги
(готовиться по результатам опроса)

№ п/п	Фактор удовлетворенности (ф)	Количество опрошенных	Оценка удовлетворенности, (в баллах)
1.	Удовлетворенность потребителя местом размещения объекта мониторинга		
2.	Удовлетворенность потребителя уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения)		
3.	Удовлетворенность потребителя уровнем обслуживания со стороны работников объекта мониторинга		
4.	Удовлетворенность потребителя объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения)		
5.	Удовлетворенность потребителя графиком работы объекта мониторинга		
6.	Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом		

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

ОТЧЕТ
проведения мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в муниципальном образовании «Зеленоградский район»

№ 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 муниципальной услуги	Актуальные проблемы предоставления муниципальных услуг
		Изучение НПА	Перечень точек наблюдения / количество респондентов					

Выводы: