



**КЫРЫК МАРЫ
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОНЫН
АДМИНИСТРАЦИ
ПОСТАНОВЛЕНИ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРНОМАРИЙСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 14 апреля 2015 г.

№ 349

**Об утверждении Положения о порядке проведения
мониторинга качества предоставления муниципальных услуг
в муниципальном образовании
«Горномарийский муниципальный район»**

В соответствии со ст. 58 Федерального закона от 27 июля 2010 № 210 - ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", администрация Горномарийского муниципального района постановляет:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Горномарийский муниципальный район».

2. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации по экономическому развитию территории, руководителя отдела по управлению муниципальным имуществом и земельным ресурсам Сергееву Т.В.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава администрации
Горномарийского
муниципального района



В.Сеюшов

УТВЕРЖДЕНО
постановлением администрации
Горномарийского муниципального района
от 14 апреля 2015 г. № 349

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке проведения мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в муниципальном образовании
«Горномарийский муниципальный район»

I. Общие положения.

1. Настоящее Положение определяет последовательность действий структурных подразделений администрации Горномарийского муниципального района при проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Горномарийский муниципальный район» (далее - мониторинг).

2. Мониторинг является обязательным инструментом анализа текущей практики предоставления муниципальных услуг (далее - услуг) в МО «Горномарийский муниципальный район», применяемым для оценки деятельности структурных подразделений администрации Горномарийского муниципального района предоставляющих услуги, по совершенствованию и сокращению сроков административных процедур при предоставлении услуг.

II. Цель и задачи мониторинга.

3. Мониторинг проводится в целях:

выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг;

определения и реализации мер по улучшению параметров качества предоставления услуг;

контроля последующей динамики исследованных параметров качества предоставления услуг, результативности мер по их улучшению.

4. Задачи мониторинга:

оценка текущего уровня качества предоставления услуг, включая оценку уровня удовлетворенности получателей услуг качеством и доступностью их предоставления;

определение соответствия условий, процедуры и результатов предоставления услуг административному регламенту предоставления услуг;

совершенствование административных регламентов предоставления услуг с целью повышения качества их предоставления;

повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления услуг.

III. Объекты мониторинга.

5. Объектами мониторинга являются:

отдельная услуга, результат которой является конечным для получателя; комплекс услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата, решения жизненной ситуации.

IV. Организация проведения мониторинга.

6. Мониторинг проводится ежегодно. Непосредственное проведение мониторинга осуществляется структурными подразделениями администрации Горномарийского муниципального района, к сфере деятельности которых относится оказание услуг.

7. Мониторинг включает:

заполнение анкет органом, предоставляющим услугу, по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению;

проведение добровольного анкетирования заявителей о качестве услуг по форме согласно приложению № 3 к настоящему Положению;

подготовку итогового доклада о результатах мониторинга (далее - итоговый доклад), который должен содержать следующие сведения:

наименование муниципальных услуг с указанием количества обратившихся за услугой (чел.), количество опрошенных в ходе мониторинга, % удовлетворенных качеством предоставления услуги (по каждой услуге отдельно), % удовлетворенных уровнем доступности информации по услуге, % соблюдения требований (не более 15 минут) по времени ожидания приема для подачи заявления; среднее количество обращений для получения услуги (отдельно для услуг в сфере предпринимательской деятельности).

оценку качества предоставления услуг по статистическим данным и по результатам анкетирования заявителей согласно приложениям № 2 и № 4 к настоящему Положению;

оценку последующей динамики исследованных показателей качества предоставления услуг;

описание наиболее характерных и актуальных проблем предоставления услуг, выявленных в результате мониторинга, предполагаемые пути их устранения.

8. Результаты проведенного мониторинга представляются в отдел экономики администрации Горномарийского муниципального района в срок до 20 января года, следующего за отчетным, и по показателям, указанным в пункте 7 раздела IV.

9. Итоговый доклад по проведению мониторинга ежегодно в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным, направляется в Министерство экономического развития и торговли Республики Марий Эл.

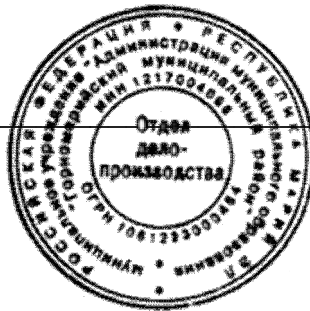
V. Порядок оценки качества предоставления услуг.

10. Структурные подразделения, предоставляющие услуги, для каждой анализируемой услуги определяют общую оценку качества ее предоставления в соответствии с итоговой суммой баллов, полученных согласно приложению 2 и приложению 4 (показатели качества предоставления услуги).

VI. Учет результатов оценки качества предоставления услуг.

10. Результаты оценки качества предоставления услуг учитываются при разработке предложений о внесении изменений в административные регламенты предоставления государственных услуг.

11. Итоги оценки качества предоставления муниципальных услуг размещаются на официальном сайте администрации Горномарийского муниципального района в разделе, связанном с реализацией Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».



Приложение № 1
к Положению о порядке проведения
мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в муниципальном
образовании «Горномарийский
муниципальный район»

ФОРМА
анкеты для проведения мониторинга
качества услуги (по статистическим показателям)

Наименование услуги _____
(указывается полное наименование услуги)

структурное подразделение администрации Горномарийского муниципального района или орган местного самоуправления в МО "Горномарийский муниципальный район" , предоставляющий услугу:

1. Наличие общей информации органа, предоставляющего услугу, об услуге на официальном сайте администрации Горномарийского муниципального района:

- а) да;
- б) нет.

2. Наличие информации о местонахождении органа, предоставляющего услугу, на официальном сайте администрации Горномарийского муниципального района:

- а) да;
- б) нет.

3. Наличие информации о графике работы органа, предоставляющего услугу на официальном сайте администрации Горномарийского муниципального района:

- а) да;
- б) нет.

4. Наличие информации о порядке предоставления услуги и ее результате на официальном сайте администрации Горномарийского муниципального района:

- б) нет.

5. Наличие телефонного номера для консультирования по услуге и размещение информации о нем на официальном сайте администрации Горномарийского муниципального района:

- а) да;
- б) нет.

6. Наличие свободного доступа к административному регламенту предоставления услуги на официальном сайте администрации Горномарийского муниципального района:

- а) да;
- б) нет.

7. Наличие в органе, предоставляющем услугу, информационных стендов и размещенной на официальном сайте информации о порядке досудебного обжалования результатов предоставления услуги:

- а) да;
- б) нет.

в) только на официальном сайте органа, предоставляющего услугу, либо только на информационном стенде.

8. Приведены ли на информационных стендах и официальном сайте администрации Горномарийского муниципального района, сведения о перечне документов, необходимых заявителю для получения соответствующей услуги:

- а) да;
- б) нет.

в) только на официальном сайте органа, предоставляющего услугу, либо только на информационном стенде.

9. Указаны ли сведения о платности/безвозмездности предоставления услуги на информационных стендах, официальном сайте администрации Горномарийского муниципального района:

- а) да;
- б) нет.

в) только на официальном сайте органа, предоставляющего услугу либо только на информационном стенде.

10. Указаны основания для приостановления предоставления услуги или отказа в ее предоставлении только на официальном сайте администрации Горномарийского муниципального района, предоставляющего услугу, либо только на информационном стенде:

- а) да;
- б) нет.

в) только на официальном сайте органа, предоставляющего услугу, либо только на информационном стенде.

11. Указаны ли нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги на официальном сайте администрации Горномарийского муниципального района, на информационном стенде:

- а) да;
- б) нет;

в) только на официальном сайте органа, предоставляющего услугу либо только на информационном стенде.

12. Наличие в шаговой доступности для получателя копировальной и другой техники, необходимой для качественного предоставления услуги:

- а) полное оснащение;
- б) частичное оснащение;
- в) отсутствие оснащения.

13. Имеется ли на Едином (региональном) портале информация со сведениями об услуге:

- а) да;
- б) нет.

14. Размещены ли на Едином (региональном) портале, на официальном сайте администрации Горномарийского муниципального района электронные формы заявлений, деклараций и других документов, заполняемых лично заявителем (если такие документы предусмотрены регламентом), имеется возможность скачать форму и заполнить ее:

- а) да;
- б) нет.

15. Наличие бесплатной автомобильной парковки:

- а) есть;
- б) нет.

16. Наличие мест для сидения в местах ожидания:

- а) есть;
- б) нет.

17. Наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах:

- а) есть;
- б) нет.

18. Общее количество специалистов, к которым должен обратиться получатель в процессе предоставления услуги:

- а) один специалист;
- б) два специалиста;
- в) три и более специалистов.

19. График работы органа, предоставляющего услугу (в части предоставления услуги):

- а) предоставление услуги завершается до 16 часов;
- б) предоставление услуги завершается до 17 часов;
- в) предоставление услуги завершается после 17 часов.

20. Наличие повторных обращений по причине ошибки персонала до окончания предоставления услуги:

- а) есть;
- б) нет.

21. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим предоставлением услуги:

- а) есть;
- б) нет.

22. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим обращением служащих с получателями услуг:

- а) есть;
- б) нет.

23. Количество предоставленных услуг за период мониторинга:

Приложение № 2
к Положению о порядке проведения
мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в муниципальном
образовании «Горномарийский
муниципальный район»

МЕТОДИКА
оценки качества услуг (по статистическим показателям)

Каждому из выбранных вариантов ответов присваивается исходный балл в соответствии с таблицей:

№ п/п	Вариант ответа	Количество баллов
1	2	3
1.	а	2
	б	0
2.	а	2
	б	0
3.	а	2
	б	0
4.	а	2
	б	0
5.	а	2
	б	0
6.	а	2
	б	0
7.	а	2
	б	0
	в	1
8.	а	2
	б	0
	в	1
9.	а	2
	б	0
	в	1
10.	а	2
	б	0
	в	1
11.	а	2
	б	0
	в	1
12.	а	2
	б	1
	в	0
13.	а	2
	б	0
14.	а	2
	б	0
15.	а	2
	б	0
16.	а	2
	б	0
17.	а	2
	б	0

18.	a	2
	\bar{b}	1
	B	0
19.	a	0
	\bar{b}	1
	B	2
20.	a	-1
	\bar{b}	2
21.	a	-1
	\bar{b}	2
22.	a	-1
	\bar{b}	2

Приложение № 3
к Положению о порядке проведения
мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в муниципальном
образовании «Горномарийский
муниципальный район»

АНКЕТА
о качестве предоставления услуги (анкетирование заявителей)

Наименование услуги _____
(указывается полное наименование услуги)

Структурное подразделение администрации Горномарийского муниципального района или орган местного самоуправления МО "Горномарийский муниципальный район", предоставляющий услугу:

Вопросы для проведения мониторинга

1. Сколько раз Вам пришлось обращаться в орган, предоставляющий услугу для получения услуги (с какого раза у Вас приняли заявление на получение услуги)?
 - а) 1 - 2 раза;
 - б) 3 раза;
 - в) больше 4-х раз.
2. Сколько времени Вы потратили в очереди на ожидание приема для подачи заявления?
 - а) не более 15 минут;
 - б) более 15 минут.
3. Сколько времени потрачено на получение услуги с момента подачи заявления?
 - а) в соответствии с административным регламентом (информацией размещенной на информационных стендах и официальном сайте администрации Горномарийского муниципального района предоставляющего услугу);
 - б) не в соответствии с административным регламентом.
4. Как Вы оцениваете материальные расходы на получение услуги?
 - а) стоимость приемлема и необременительна для моего бюджета;
 - в) мне трудно было найти деньги.
5. При получении услуги помимо официальной платы (государственной пошлины) были ли у Вас дополнительные материальные расходы (оплата услуг посредников, иные расходы)?
 - а) да;
 - б) нет.
6. Удовлетворяет ли Вас график работы Органа, предоставляющего услугу?
 - а) да;
 - б) нет.
7. Удовлетворяет ли Вас доступность информации о порядке предоставления услуги?
 - а) да;
 - б) нет.
8. Удовлетворяют ли Вас сроки получения услуги?
 - а) да;
 - б) нет.

9. Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями сотрудников?

- а) да;
- б) нет.

10. Удовлетворены ли Вы обстановкой на месте получения услуги (наличие мест для сидения, температурный режим, освещение и другое)?

- а) да;
- б) нет.

11. Удовлетворяет ли Вас размещение, территориальная доступность органа, предоставляющего услугу?

- а) да;
- б) нет.

12. Получали Вы информацию об услуге через сеть Интернет?

- а) да;
- б) нет.

13. Обращались ли Вы к порталу государственных и муниципальных услуг?

- а) да;
- б) нет.

14. Наличие в шаговой доступности для получателя услуги копировальной и другой техники, необходимой для качественного предоставления услуги?

- а) да;
- б) нет.

15. Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги?

- а) да;
- б) нет.

16. Ваши предложения, рекомендации по повышению качества данной услуги:

Контактные данные получателя муниципальной услуги (заполняется по желанию!):

1. Ф.И.О. _____
2. Контактный номер телефона _____
3. Название организации (для юридических лиц) _____

Благодарим за участие в опросе!

Приложение № 4
к Положению о порядке проведения
мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в муниципальном
образовании «Горномарийский
муниципальный район»

МЕТОДИКА
оценки качества услуг (по данным анкетирования заявителей)

Каждому из выбранных вариантов ответов присваивается исходный балл в соответствии с таблицей:

№ п/п	Вариант ответа	Количество баллов
1	2	3
1.	а	2
	б	0
	в	-1
2.	а	2
	б	-1
3.	а	2
	б	0
4.	а	2
	б	0
5.	а	-1
	б	2
6.	а	2
	б	0
7.	а	2
	б	-1
8.	а	2
	б	0
9.	а	2
	б	-1
10.	а	2
	б	-1
11.	а	2
	б	0
12.	а	2
	б	0
13.	а	2
	б	0
14.	а	2
	б	-1
15.	а	5
	б	0