



Администрация Катав-Ивановского муниципального района **РАСПОРЯЖЕНИЕ**

« 24 » сентября 2013г.

№ 520 - р

О системе мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Катав-Ивановском муниципальном районе

Во исполнение распоряжения Правительства Челябинской области №177-рп от 20 августа 2013г. «О системе мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области» и в соответствии с Постановлением Администрации Катав-Ивановского муниципального района «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам муниципальными бюджетными, казенными и автономными учреждениями Катав-Ивановского муниципального района стандартам качества муниципальных услуг, оказываемых за счет средств бюджета Катав-Ивановского муниципального района» №1049 от 03.09.2013года:

1. Утвердить прилагаемое Положение о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Катав-Ивановском муниципальном районе (далее именуется – мониторинг качества предоставления муниципальных услуг).

2. Наделить Администрацию Катав-Ивановского муниципального района (отдел экономики) полномочиями на организацию проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.

3. Отделу экономики Администрации Катав-Ивановского муниципального района обеспечить в соответствии с Положением о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Катав-Ивановском муниципальном районе (далее именуется – Положение), утвержденным настоящим распоряжением:

1) проведение ежегодного, в срок до 1 декабря, мониторинга качества предоставления муниципальных услуг;

2) сбор и анализ информации о муниципальных услугах, предоставляемых органами исполнительной власти Администрации Катав-Ивановского муниципального района;

3) размещение информации о результатах мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг на официальном сайте Администрации Катав-Ивановского муниципального района www.katavivan.ru.

4. Администрации Катав-Ивановского муниципального района и исполнительным органам Администрации Катав-Ивановского муниципального района обеспечить в соответствии с Положением о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Катав-Ивановском муниципальном районе (далее именуется – Положение), утвержденным настоящим распоряжением:

1) представлять в отдел экономики Администрации Катав - Ивановского муниципального района информацию о муниципальных услугах, необходимую для организации и проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.

2) ежегодно проводить мониторинг качества предоставления муниципальных услуг;

3) размещать отчетность о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на официальном сайте Администрации Катав-Ивановского муниципального района www.katavivan.ru.

4) ежегодно, в срок до 1 сентября, представлять в отдел экономики Администрации Катав-Ивановского муниципального района информацию о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг за прошедший год.

5. Отделу экономики Администрации Катав-Ивановского муниципального района в соответствии с Соглашением о передаче осуществления полномочий (части полномочий) по регулированию вопросов местного значения от 1 августа 2011г. с Катав-Ивановским городским поселением, обеспечить подготовку проекта нормативно правового акта Катав-Ивановского городского поселения, указанного в пункте 1 настоящего распоряжения и направить Главе Катав-Ивановского городского поселения для принятия.

6. Рекомендовать Главам городских и сельских поселений Катав-Ивановского муниципального района принять нормативно правовые акты, указанные в пункте 1 настоящего распоряжения.

5. Контроль за выполнением распоряжения возложить на Глав поселений Катав-Ивановского муниципального района, заместителей Главы Катав-Ивановского муниципального района по курируемым направлениям и на руководителей учреждений.

Исполняющий обязанности Главы
Катав-Ивановского муниципального района

А.А.Захаров

УТВЕРЖДЕНО
Распоряжением Администрации
Катав-Ивановского
муниципального района
от 24 сентября 2013г. №520 - р

Положение
о проведении мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в Катав-Ивановском муниципальном районе

Настоящее Положение о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Катав-Ивановского муниципального района (далее именуется – мониторинг) определяет цели и задачи мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Катав-Ивановского муниципального района, порядок проведения мониторинга.

I. Общие положения.
Цели и задачи мониторинга

1. Основной целью мониторинга является оптимизация процессов предоставления муниципальных услуг в Катав-Ивановском муниципальном районе (далее именуются – муниципальные услуги), под которой понимается реализация органами исполнительной власти Катав-Ивановского муниципального района (далее именуются – органы исполнительной власти), мер по улучшению выявленных в ходе мониторинга значений параметров качества, характеризующих процесс предоставления муниципальных услуг, а также с целью повышения качества предоставления муниципальных услуг.

2. Основными принципами проведения мониторинга являются:

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

3. Основными задачами мониторинга являются:

- 1) определение уровня общей удовлетворенности граждан и организаций качеством предоставления муниципальных услуг;
- 2) определение уровня доступности муниципальных услуг в части территориальной удаленности, финансовой приемлемости, удобства графика работы органов исполнительной власти, предоставляющих муниципальные услуги;
- 3) определение технологичности процедур предоставления муниципальных услуг в части оптимальности временных, финансовых и других

затрат на их получение;

4) определение степени коррупциогенности муниципальных услуг, в том числе наличие (отсутствие) фактов взимания с заявителей платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации, Челябинской области, Катав-Ивановского муниципального района;

5) определение возможности досудебного обжалования заявителями решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти, предоставляющего муниципальную услугу, и наличия реальных условий для его реализации;

6) установление фактов поступления от заявителей обоснованных жалоб на решения и действия (бездействие) органа исполнительной власти, предоставляющего муниципальную услугу, либо их отсутствия;

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

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

4. В ходе мониторинга осуществляется:

1) 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;

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

3) 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.

5. Мониторинг проводится в отношении муниципальных услуг, включенных в Перечень муниципальных услуг (функций) органов исполнительной власти Катав-Ивановского муниципального района, утвержденный постановлением Администрации Катав-Ивановского муниципального района от 24.04.2013г. №441 «Реестр муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Катав-Ивановского муниципального района и постановлением от 12.08.2013г. №882 «Базового отраслевого Перечня муниципальных услуг (работ) оказываемых (выполняемых) районными муниципальными учреждениями в установленной сфере деятельности».

II. Объект мониторинга

6. В мониторинг может быть включена как отдельная муниципальная услуга, так и комплекс муниципальных услуг, в своей совокупности обеспечивающий получение заявителем результата муниципальной услуги.

7. С целью проведения мониторинга выбираются муниципальные услуги в соответствии с их значимостью (муниципальная услуга может

принадлежать к одной или нескольким из нижеперечисленных групп):

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

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

3) 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).

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

III. Предмет мониторинга

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

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

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).

12. Показатели качества и доступности муниципальных услуг подразделяются на общие – характерные для всех муниципальных услуг – и специфические (дополнительные) – характерные для определенной муниципальной услуги.

13. Параметры качества предоставления муниципальных услуг, исследуемые 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.

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

IV. Полномочия органов, осуществляющих мониторинг

15. Уполномоченный на проведение мониторинга орган (далее именуется – уполномоченный орган):

Формирует и представляет на утверждение Главе муниципального района систему показателей качества и доступности муниципальных услуг и их индикаторов, а также рекомендуемый для проведения мониторинга перечень муниципальных услуг;

определяет сроки проведения мониторинга;

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

обеспечивает взаимодействие с уполномоченным органом исполнительной власти Челябинской области;

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

осуществляет иные полномочия в соответствии с требованиями настоящего Положения.

16. Исполнительные органы Администрации Катав-Ивановского муниципального района представляют информацию о муниципальных услугах, необходимую для организации и проведения мониторинга по формам, приведенным в приложении 4 к настоящему Положению.

17. Исполнительные органы Администрации Катав-Ивановского муниципального района, предоставляющие муниципальные услуги, указанные в пункте 5 настоящего Положения, организуют письменное анкетирование заявителей по месту предоставления муниципальной услуги в момент получения заявителем ее конечного результата, осуществляют учет и хранение заполненных анкет.

Данные анкетирования используются органами исполнительной власти для подготовки информации о муниципальных услугах, необходимой для организации и проведения мониторинга, а также для подготовки и реализации предложений по повышению качества предоставления муниципальных услуг.

Форма анкеты для исследования приведена в приложении 2 к настоящему Положению. По согласованию с уполномоченным органом вопросы анкеты могут быть изменены или дополнены.

V. Этапы проведения мониторинга

18. Мониторинг проводится в несколько этапов:

организация мониторинга и подготовка к его проведению;

выявление нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых муниципальных услуг;

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

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

формирование сводного плана корректирующих и предупреждающих

мероприятий, направленных на устранение несоответствий, выявленных при проведении мониторинга.

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

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

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

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

4) формирование (уточнение) выборок для проведения мониторинга.

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

1) 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;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5) сравнение выявленных значений параметров с данными предыдущего мониторинга;

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

22. 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, предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты Администрации Катав-Ивановского муниципального района, регламентирующие предоставление муниципальных услуг.

Указанные предложения должны содержать следующие рекомендации:

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

о приведении фактических значений исследованных параметров в соответствие с их нормативно установленными значениями, если фактические значения ниже нормативно установленных;

об изменении нормативно установленных значений исследованных параметров, обеспечивающих решение выявленных проблем, приближение к ожиданиям получателей;

об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой муниципальной услуги.

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

23. Этап формирования сводного плана корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на устранение несоответствий, выявленных при проведении мониторинга, предполагает:

разработку органами исполнительной власти предупреждающих мероприятий и направление их в уполномоченный орган;

анализ результативности выполнения органами исполнительной власти корректирующих и предупреждающих мероприятий.

VI. Методы проведения мониторинга

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

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

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

2) интервью по телефону;

3) формализованный письменный опрос (анкетирование) заявителей.

26. Для проведения мониторинга используются и другие методы:

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

2) экспертное интервью с представителями органов исполнительной власти, органов местного самоуправления, представителями организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

4) фокус-групповое интервью, проводимое с заявителями.

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

28. В приложении 3 к настоящему Положению приведены примерная совокупность и возможность применения различных методов исследования к параметрам качества предоставления муниципальных услуг.

VII. Виды мониторинга

29. Мониторинг может проводиться:

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

2) 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 именуется – разовый мониторинг).

30. Сроки и порядок проведения ежегодного и разового мониторинга определяются уполномоченным органом.

VIII. Результаты мониторинга

31. По итогам проведения мониторинга составляется отчет, содержащий по каждой из муниципальных услуг, оцениваемых по параметрам качества предоставления в текущем году, следующие сведения:

1) наименование муниципальной услуги;

2) характеристика заявителей;

3) методологическая информация о проведенном исследовании: методы, используемые для сбора первичной информации, перечень точек ее сбора, объем выборки, перечень групп респондентов;

4) фактические результаты исследования, а именно:

нормативно установленное и фактически необходимое для получения муниципальной услуги число обращений в орган исполнительной власти;

нормативно установленные и фактические финансовые затраты заявителей, произведенные при получении муниципальной услуги;

нормативно установленные и фактические временные затраты заявителей на получение результата муниципальной услуги в целом;

сведения о соблюдении стандартов предоставления муниципальной услуги или иных установленных требований;

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

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

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

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

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

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

по оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями заявителей.

32. Материалы отчета о результатах проведения мониторинга:

обобщаются уполномоченным органом;

направляются в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, предоставляющие муниципальные услуги, в отношении которых проводился мониторинг;

публикуются на официальных сайтах органов исполнительной власти;

33. Результаты проведения мониторинга учитываются при:

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

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

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

подведении итогов ежегодной оценки деятельности руководителей органов исполнительной власти.

34. Итоговый отчет о результатах проведения мониторинга (далее именуется – итоговый отчет) формируется путем обобщения данных, полученных по всем исследуемым муниципальным услугам, и представляется Главе Катав-Ивановского муниципального района.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Положению о проведении
мониторинга качества
предоставления муниципальных
услуг в Катав-Ивановском
муниципальном районе

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

№ п/п	Показатель качества	Индикатор
1.	Информационное обеспечение муниципальной услуги, определяющее общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления муниципальной услуги, документах, необходимых для её предоставления	доля выполненных требований законодательства в отношении объема и содержания опубликованных сведений о порядке предоставления муниципальной услуги
		доля заявителей, удовлетворенных информацией о порядке предоставления услуги
		доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о документах, необходимых для предоставления муниципальной услуги
		доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о порядке досудебного обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти, органа местного самоуправления, их должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги
		наличие в местах информирования заявителей сведений о способах обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти, органа местного самоуправления, их должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги
2.	Соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления	наличие избыточных административных действий, не предусмотренных административным регламентом предоставления муниципальной услуги
		доля муниципальных услуг, предоставленных с нарушениями нормативно установленных стандартов
		доля получателей, столкнувшихся с недостатками в отношении комфортности помещений для ожидания при предоставлении муниципальной услуги
		доля удовлетворенных жалоб заявителей на отказ в предоставлении муниципальной услуги
		доля неудовлетворенных жалоб заявителей (признанных необоснованными) в общем количестве поступивших жалоб
		среднее время ожидания в очереди заявителей при обращении за муниципальной услугой
		доля заявителей, удовлетворенных сроками ожидания в очереди
		среднее число обращений заявителей для получения одной муниципальной услуги, в том числе для получения одной

		муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности
		доля получателей, получивших результат муниципальной услуги в нормативно установленные сроки
		отклонение числа фактических обращений от их нормативно установленного количества
		доля заявителей, получивших при необходимости консультации по порядку предоставления муниципальной услуги
		доля заявителей, удовлетворенных качеством консультаций (предоставленной помощи)
		отклонение установленного графика приема от фактического времени приема
		отклонение среднего значения продолжительности ожидания приема от нормативно установленной продолжительности ожидания приема
		отклонение фактического уровня комфортности помещений, мест ожидания и приема заявителей от установленных в нормативных правовых актах требований к комфортности таких мест
		доля заявителей, удовлетворенных комфортностью помещений, мест для ожидания и приема заявителей
		доля заявителей, удовлетворенных возможностью получения дополнительных услуг по месту предоставления муниципальной услуги или в «шаговой доступности»
3.	Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги по исследуемым параметрам, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги	доля заявителей, удовлетворенных внимательностью, вежливостью и компетентностью сотрудников органа исполнительной власти, органа местного самоуправления, осуществляющих прием заявителей
		доля заявителей, оценивших расположение органа исполнительной власти, органа местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, и график их работы как удовлетворительные и выше
		доля заявителей, отметивших наличие возможности выразить свое отношение к качеству муниципальной услуги (книги жалоб и предложений)
		доля муниципальных услуг, предоставление которых возможно в том числе на базе multifunctional центров предоставления государственных и муниципальных услуг
4.	Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги (в целом)	доля заявителей, удовлетворенных в целом качеством организации процесса предоставления муниципальной услуги
		доля заявителей, удовлетворенных в целом возможностью досудебного обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной власти, органа местного самоуправления, их должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги
		доля заявителей, удовлетворенных фактическим качеством результата муниципальной услуги
		количество граждан, оценивших на удовлетворительно и выше исполнение органами исполнительной власти своих непосредственных обязанностей по организации предоставления муниципальных услуг

5.	Финансовые затраты заявителя, произведенные им при получении конечного результата муниципальной услуги	доля получателей муниципальной услуги, считающих приемлемыми нормативно установленные размеры государственной пошлины и (или) платы, взимаемых при предоставлении муниципальной услуги
		отклонение фактических финансовых затрат заявителей от нормативно установленных
		наличие/отсутствие сопутствующих финансовых затрат заявителя при получении муниципальной услуги (проезд до места предоставления услуги, копирование документов, услуги нотариуса, услуги по юридическому сопровождению получения услуг и другие)
		наличие/отсутствие платы, не имеющей документального подтверждения при получении муниципальной услуги
6.	Привлечение заявителями посредников для получения муниципальной услуги	доля заявителей, вынужденно обратившихся к посредникам для получения муниципальной услуги
		перечень причин привлечения заявителями посредников и доля заявителей, их указавших
7.	Уровень перехода на предоставление муниципальных услуг в электронной форме	доля заявителей, осведомленных о возможности (порядке, способах и условиях) получения информации о муниципальных услугах в электронном виде
		степень информированности населения о работе Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)
		доля фактически доступных электронных форм документов от общего числа необходимых для предоставления данной муниципальной услуги документов, для которых законодательством предусмотрена необходимость наличия таких форм в электронном виде
		степень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в электронном виде
		Доля муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде
		доля заявителей, получивших муниципальные услуги в электронном виде

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Положению о проведении
мониторинга качества
предоставления муниципальных
услуг в Катав-Ивановском
муниципальном районе

Анкета
«Качество и доступность предоставления муниципальных услуг»

Поля заполняются организатором опроса

Дата: _____

Наименование органа исполнительной власти, органа местного самоуправления:

Место проведения анкетирования: _____

(указать адрес и номер кабинета)

Здравствуйте!

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

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

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

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

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

Заранее благодарим Вас за участие в анкетировании!

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

(отметьте галочкой один вариант ответа в соответствующей строке таблицы)

Источник получения информации	В целом удовлетворен(а)	В целом не удовлетворен(а)	Не обращался(ась) за информацией	Не знал(а) о такой возможности
по телефону				
при личном обращении				
через письменное обращение				
с информационных стендов, расположенных в месте предоставления муниципальной услуги				
из информационных брошюр (буклетов)				
через официальный интернет-сайт органа исполнительной власти				
через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)				
другое (напишите, что именно)				

2. Сколько раз Вам пришлось обращаться в орган исполнительной власти (орган местного самоуправления) за получением результата муниципальной услуги?

а) _____ раз (укажите количество обращений);

б) не обращался за получением услуги лично (действовал через посредника).

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

а) примерно _____ дней (укажите количество дней);

б) дополнительно собирать документы не потребовалось.

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

а) обращался(ась) самостоятельно (переходите к вопросу 7);

б) воспользовался(ась) помощью посредника.

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

а) была не понятна процедура получения муниципальной услуги, посредник лучше разберется;

б) посещение организаций для сбора документов занимает много времени;

в) приходится общаться с чиновниками, что требует определенных навыков и значительных усилий;

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

д) больше доверял(а) посредникам, занимающимся своим делом за деньги, чем чиновникам;

е) другое _____ (напишите).

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

а) всего примерно _____ рублей (напишите);

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

7. В целом насколько удобно для Вас месторасположение органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), где осуществляется прием получателей муниципальной услуги?

а) в целом удобно;

б) не очень удобно;

в) совсем не удобно.

8. В целом насколько удобен для Вас график приема органа исполнительной власти (органа местного самоуправления)?

а) в целом удобный график;

б) не очень удобный график;

в) совсем не удобный график.

9. Что нужно изменить в графике приема органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), чтобы он был удобнее для получения муниципальной услуги (отметьте все варианты ответов, которые подходят)?

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

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

в) вести прием в нерабочие дни;

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

10. Вам было понятно, как получить бланк заявления и заполнить заявление на получение муниципальной услуги, или Вам потребовалась помощь сотрудника органа исполнительной власти (органа местного самоуправления)?

а) да, было понятно (переходите к вопросу 12);

б) нет, было непонятно, мне потребовалась помощь сотрудника.

11. От кого Вы получили помощь в заполнении заявления: от сотрудников органа исполнительной власти (органа местного самоуправления) или от других лиц?

а) от сотрудников органа власти;

б) от других лиц (получателей услуги, родных, коллег и других лиц);

в) помощь не получил.

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

а) в целом доволен(ьна);

б) в целом не доволен(ьна);

- в) услуга предоставлялась без взимания государственной пошлины;
- г) затрудняюсь ответить, так как не оплачивал муниципальную услугу самостоятельно.

13. В случае если для получения муниципальной услуги Вам потребовались дополнительные услуги (например, сделать ксерокопию, распечатать документ и другие), была ли у Вас возможность сделать это поблизости и в часы приема органа исполнительной власти (органа местного самоуправления)?

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

14. Приходилось ли Вам для получения муниципальной услуги давать деньги лично сотрудникам органа исполнительной власти (органа местного самоуправления) или их «посредникам»?

- а) нет, давать деньги не приходилось (переходите к вопросу 16);
- б) да, давать деньги приходилось;
- в) нет, деньги не давал(а), но дарил(а) подарок;
- г) нет, деньги не давал(а), но оказывал(а) взаимную услугу.

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

- а) мне «намякнули»;
- б) меня вынудили, создав для этого ситуацию;
- в) было заранее известно, что без этого не обойтись;
- г) я сам решил, что так надежнее, быстрее;
- д) другое _____ (напишите).

16. Какую денежную сумму Вы потратили на получение муниципальной услуги?

- а) всего примерно _____ рублей (напишите);
- б) всего примерно, включая установленную стоимость муниципальной услуги и стоимость подарков, услуг и денежных сумм для работников органа исполнительной власти (органа местного самоуправления) _____ рублей (напишите).

17. Если Вам пришлось ожидать приема у сотрудника органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), то сколько времени Вы ожидали в очереди (если вам пришлось обращаться несколько раз, то сколько времени длилось самое долгое ожидание)?

- а) нет, ждать в очереди практически не пришлось;
- б) да, пришлось ожидать приема в очереди около _____ минут (напишите).

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

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

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

а) да;

б) нет;

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

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

а) отсутствие достаточного количества мест для ожидания получателями муниципальной услуги;

б) отсутствие достаточного количества столов для заполнения документов;

в) недостаточно проветриваемое помещение;

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

д) отсутствие туалета в помещении;

е) отсутствие доступа к питьевой воде;

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

21. Знаете ли Вы, как обжаловать действия (бездействие) сотрудника органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), участвующего в предоставлении муниципальной услуги?

а) да;

б) нет.

22. Хотели бы Вы обжаловать действия (бездействие) сотрудника органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), участвующего в предоставлении муниципальной услуги?

а) нет, в этом нет необходимости;

б) да;

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

23. Вы обжаловали действия (бездействие) сотрудника органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), участвующего в предоставлении муниципальной услуги:

а) да (переходите к вопросу 24);

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

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

24. Как отразилось обжалование действий (бездействия) сотрудника органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), участвующего в предоставлении муниципальной услуги, на результате муниципальной услуги?

а) положительно;

б) отрицательно;

в) никак не отразилось;

г) другое (напишите, что именно).

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

- а) да, в целом показалась понятной и четкой;
- б) нет, показалась непонятной и нечеткой.

26. Скажите, насколько Вы удовлетворены	В целом удовлетворен(а)	Чем-то удовлетворен, чем-то – нет	В целом не удовлетворен(а)	Не могу оценить
Отметьте один вариант ответа в каждой строке таблицы				
удобством расположения здания, где предоставляется муниципальная услуга				
удобством помещения, где предоставляется муниципальная услуга				
способами оплаты муниципальной услуги				
компетентностью сотрудников				
внимательностью и вежливостью сотрудников				
временем ожидания в очереди				
графиком работы органа исполнительной власти (органа местного самоуправления)				
в целом работой органа исполнительной власти (органа местного самоуправления), предоставляющего муниципальную услугу				

Спасибо за участие!

ПРИЛОЖЕНИЕ 3
к Положению о проведении
мониторинга качества
предоставления муниципальных
услуг в Катав-Ивановском
муниципальном районе

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

Параметры качества услуг	Опрос (интервью)	Анкетирование	Экспресс-интервью	Наблюдение	Анализ нормативных правовых актов
Соблюдение стандартов качества предоставления муниципальных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления муниципальных услуг	+	+	+	+	+
Проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги	+	+	+	+	
Удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам)	+	+			
Факты обращения заявителя в органы исполнительной власти (органы местного самоуправления), обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги	+	+	+	+	
Причины обращений (повторных обращений) заявителя в органы исполнительной власти (органы местного самоуправления), обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги	+	+			
Нормативно установленные состав и количество обращений заявителя в органы исполнительной власти (органы местного самоуправления), обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги					+
Фактические состав и количество обращений заявителя в органы исполнительной власти (органы местного самоуправления), обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги	+	+	+	+	
Факты финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги	+	+	+		
Нормативно установленные финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги				+	+
Фактические финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение муниципальной услуги), отклонение фактических значений от нормативно установленных значений	+	+			

Временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и фактические (по всем необходимым обращениям и муниципальной услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных	+	+	+	+	+
Наличие платежей, не имеющих документального подтверждения в связи с получением муниципальных услуг	+	+	+		
Причины платежей, не имеющих документального подтверждения в связи с получением муниципальных услуг	+	+			
Факты привлечения заявителями посредников при получении муниципальной услуги	+	+		+	
Причины привлечения заявителями посредников при получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов исполнительной власти (органов местного самоуправления), предоставляющих муниципальную услугу	+	+		+	
Дополнительные параметры качества предоставления муниципальных услуг, исследуемые при проведении мониторинга, исходя из особенностей исследуемых муниципальных услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей	+	+	+	+	

* Информация представляется ежеквартально, не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

Информация о жалобах, поступивших от заявителей в процессе предоставления муниципальных услуг*

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию жалоб	Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы	Количество обращений заявителей о досудебном обжаловании, направленных			Количество удовлетворенных жалоб, поданных в досудебном порядке	Количество неудовлетворенных жалоб, поданных в досудебном порядке	Количество жалоб, признанных необоснованными	Количество жалоб, поданных в судебные и иные органы	Количество жалоб, удовлетворенных по решениям судебных и иных органов
				через ОИВ, ОМС**	через МФЦ***	через Портал****					
1.											
2.											
...											
	Информация по всем услугам	X	X								

*Информация предоставляется ежеквартально, не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

**ОИВ – орган исполнительной власти Челябинской области; ОМС – орган местного самоуправления Катав-Ивановского муниципального района.

***МФЦ – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

****Портал – Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

Информация о достижении основных индикаторов предоставления муниципальных услуг*

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Всего обращений заявителей за получением муниципальной услуги в отчетном периоде	Количество отказов в предоставлении муниципальной услуги	Количество посещений заявителя для получения муниципальной услуги, раз		Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за предоставлением муниципальной услуги, минут		Форма предоставления муниципальной услуги, единиц			Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги в целом, процентов от общего числа заявителей
				норматив	факт	норматив	факт	очная	через МФЦ***	в электронном виде	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.											
2.											
...											
	Значения по всем государственным услугам***										

*Указанная информация предоставляется по полугодиям, не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

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

***МФЦ – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.