



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13.07.2016 400-ПА

г. Асбест

### **Об организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Асбестовском городском округе**

В целях реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Постановлением Правительства Свердловской области от 29.01.2013 № 100-ПП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области», постановлением администрации Асбестовского городского округа от 10.07.2015 № 359-ПА «О внесении изменений в постановление администрации Асбестовского городского округа от 17.02.2014 № 82-ПА «Об утверждении Перечня муниципальных услуг Асбестовского городского округа, оказание которых организуется через государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг по принципу «одного окна», руководствуясь статьями 27, 30 Устава Асбестовского городского округа, администрация Асбестовского городского округа

#### **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Асбестовском городском округе (далее – Порядок) (прилагается).

2. Руководителям органов местного самоуправления Асбестовского городского округа, муниципальных учреждений Асбестовского городского округа, начальникам отделов администрации Асбестовского городского округа:

2.1. Ежеквартально и ежегодно проводить мониторинг качества предоставления муниципальных услуг.

2.2. Предоставлять:

1) ежеквартальный отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг. Отчет составляется по каждой из исследуемых муниципальных услуг в срок до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, и направляется в отдел по экономике администрации Асбестовского городского округа по форме согласно приложению № 1 к Порядку;

2) ежегодный отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг. Отчет составляется в срок до 15 января года, следующего за отчетным годом, и направляется в отдел по экономике администрации Асбестовского городского округа по форме согласно приложению № 2 к Порядку.

2.3. При осуществлении мониторинга, контроля и оценки качества предоставления муниципальных услуг руководствоваться Порядком, утвержденным настоящим постановлением.

3. Отделу по экономике администрации Асбестовского городского округа (Зиновьева О.А.):

3.1. Организовать работу по проведению мониторинга, контроля и оценки качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Асбестовского городского округа, муниципальными учреждениями Асбестовского городского округа и отделами администрации Асбестовского городского округа.

3.2. Представлять сводный ежеквартальный и ежегодный отчет результатов мониторинга качества предоставления муниципальных (государственных) услуг в Асбестовском городском округе первому заместителю главы администрации Асбестовского городского округа и направлять в Государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»: ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ежегодно до 20 числа месяца, следующего за отчетным годом.

3.3. Одновременно с обобщенными отчетами направлять предложения по повышению качества муниципальных услуг.

4. Настоящее постановление опубликовать в специальном выпуске «Муниципальный вестник» и разместить на официальном сайте администрации Асбестовского городского округа в сети Интернет.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Асбестовского городского округа Л.И. Кирьянову.

Глава администрации  
Асбестовского городского округа



Н.Р. Тихонова

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
Асбестовского городского округа  
от 13.07.2016 № 400-ПА «Об организации  
проведения мониторинга качества  
предоставления муниципальных услуг  
в Асбестовском городском округе»

**Порядок  
проведения мониторинга качества предоставления  
муниципальных услуг в Асбестовском городском округе**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях создания системы мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Асбестовского городского округа (далее - мониторинг).

Под мониторингом понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности муниципальных услуг, оценка соответствия показателей качества и доступности муниципальных услуг требованиям, содержащимся в нормативных правовых актах Российской Федерации, Свердловской области, Асбестовского городского округа.

Мониторинг осуществляется органами местного самоуправления Асбестовского городского округа, муниципальными учреждениями Асбестовского городского округа, отделами администрации Асбестовского городского округа.

1.2. Мониторинг осуществляется в целях:

- 1) выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг физическими и (или) юридическими лицами на территории Асбестовского городского округа, в том числе финансовых затрат, затрат времени заявителей на получение муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг;
- 2) разработки и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг;
- 3) оценки динамики параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

1.3. Основными задачами мониторинга являются:

- 1) выявление административных барьеров при предоставлении муниципальных услуг и выработка предложений по их устранению;
- 2) выявление факторов, способствующих появлению административных барьеров, и выработка предложений по их устранению;
- 3) анализ соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг;
- 4) выявление динамики роста (снижения) уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг;
- 5) подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг.

1.4. Объектом мониторинга качества предоставления муниципальных услуг является отдельная муниципальная услуга (комплекс услуг) и практика ее предоставления, применения установленных требований к качеству и доступности предоставления муниципальных услуг.

Мониторинг проводится в отношении муниципальных услуг, классифицированных по следующим признакам:

1) по категориям заявителей:

муниципальные услуги, заявителями которых являются физические лица;

муниципальные услуги, заявителями которых являются индивидуальные предприниматели и юридические лица;

2) по критериям значимости услуги для проведения мониторинга (услуга может принадлежать к одной или нескольким из нижеперечисленных категорий):

муниципальные услуги, соответствующие критерию массовости, в зависимости от наибольшего количества обращений заявителей в год;

муниципальные услуги, соответствующие критерию социальной значимости (в сфере социальной защиты населения, труда и занятости, земельно-имущественных отношений, образования);

муниципальные услуги, соответствующие критерию массовости и экономической значимости для бизнеса, определенные Министерством экономического развития Российской Федерации;

муниципальные услуги, по которым к моменту начала проведения мониторинга выявлены существенные проблемы при их предоставлении.

1.5. Предметом мониторинга являются:

соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе обеспечение комфортности предоставления муниципальных услуг;

обращения заявителей, обусловленные проблемами, возникающими у заявителей при получении муниципальной услуги;

финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги;

затраты времени заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги.

## 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МОНИТОРИНГА, ТРЕБОВАНИЯ ПО ЕГО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ

2.1. Мониторинг проводится в пять этапов.

2.2. На первом этапе (организационном) осуществляются:

определение критерия значимости услуги для проведения мониторинга;

выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг в соответствии с критериями значимости услуги;

выбор методов сбора и обработки информации по исследуемым муниципальным услугам.

2.3. На втором этапе (подготовительном) осуществляются:

предварительный анализ нормативно-правовой базы, жалоб граждан и организаций, открытых источников с целью определения проблем, возникающих при предоставлении муниципальных услуг;

разработка инструментов сбора информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг, в том числе форм анкет, рекомендаций интервьюерам, сводных форм;

формирование выборки для проведения опросов;

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

2.4. На третьем этапе осуществляются:

сбор первичной информации по показателям согласно приложениям № 1 и № 2 к настоящему Порядку;

формирование итоговых массивов данных, заполнение сводных форм представления информации;

контроль исполнителей, осуществляющих сбор информации по исследуемым муниципальным услугам.

Показатели качества и доступности муниципальных услуг, приведенные в приложениях № 1 и № 2 к настоящему Порядку, являются обязательным минимумом для сбора первичной информации. Показатели качества и доступности муниципальных услуг, приведенные в приложениях № 1 и № 2 к настоящему Порядку, при необходимости могут быть дополнены иными показателями с учетом специфики предоставления муниципальной услуги.

2.5. В процессе осуществления второго и третьего этапа должны обеспечиваться следующие требования:

формирование и последующее накопление массива данных о нормативно установленных и фактических значениях по каждому из рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемой муниципальной услуги;

выявление финансовых затрат и затрат времени заявителя на получение муниципальной услуги, включая необходимость повторного обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги;

возможность выявления и последующего сопоставления нормативно установленных и фактических значений исследуемых параметров;

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.

2.6. На четвертом этапе (аналитическом) по каждой из исследуемых муниципальных услуг осуществляются действия по анализу и оценке первичной информации:

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

систематизация выявленных проблем качества и доступности муниципальной услуги;

сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых параметров, средних значений и максимальных отклонений;

выявление параметров, по которым отсутствуют нормативно установленные значения;

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;

сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров рассматриваемой муниципальной услуги с выявленными проблемами ее получения и ожиданиями ее получателей;

выявление территориальных, сезонных и иных особенностей исследуемых параметров муниципальных услуг.

На четвертом этапе при проведении анализа и оценки первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги должны быть установлены следующие показатели:

затраты времени и финансовые затраты заявителя на получение муниципальной услуги;

нормативно установленные и фактические значения исследуемых параметров;

параметры, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

соотношение нормативно установленных (при наличии) и фактических значений исследованных параметров;

степень значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной услуги;

интегрированная оценка качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей.

2.7. На пятом этапе проводится подготовка предварительных предложений по мерам, направленным на улучшение выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг гражданам и организациям, предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты Асбестовского городского округа.

Указанные предложения должны содержать следующие рекомендации:

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

об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой муниципальной услуги.

### 3. МЕТОДЫ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

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

анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

опрос, интервьюирование, анкетирование, проведение фокус-групп физических лиц, организаций, являющихся получателями муниципальной услуги, представителей органов власти, предоставляющих услугу, организаций, предоставляющих необходимые и обязательные услуги в целях предоставления муниципальных услуг, представителей общественных организаций, экспертов, иных организаций;

метод «контрольных закупок» (при исследовании муниципальных услуг, предоставляемых гражданам);

наблюдение в местах предоставления муниципальных услуг;

метод экспертных оценок.

3.2. 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 общественных объединений;

информацию от экспертных организаций и иное.

### 4. РЕЗУЛЬТАТЫ И ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА

4.1. По итогам проведения мониторинга составляются ежеквартальные и ежегодные отчеты.

Ежеквартальный отчет составляется по каждой из исследуемых муниципальных услуг в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, и направляется в отдел по экономике администрации Асбестовского городского округа по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

Ежегодный отчет составляется в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным годом, и направляется в отдел по экономике администрации Асбестовского городского округа по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

4.2. Отдел по экономике администрации Асбестовского городского округа обобщает представленные органами местного самоуправления Асбестовского городского округа, отделами администрации Асбестовского городского округа и муниципальными учреждениями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг, отчеты, проводит анализ результатов мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Асбестовском городском округе, подготавливает предложения по повышению качества муниципальных услуг в Асбестовском городском округе с учетом полученных результатов и направляет обобщенные отчеты с предложениями по повышению качества муниципальных услуг в Асбестовском городском округе в Государственное бюджетное учреждение Свердловской области

«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг».

4.3. Материалы годового отчета о результатах проведения мониторинга размещаются на официальном сайте администрации Асбестовского городского округа



Приложение № 1  
к Порядку проведения мониторинга качества  
предоставления муниципальных услуг  
в Асбестовском городском округе

ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ  
О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ  
ЗА \_\_\_\_\_ 20\_\_ ГОД

Орган, предоставляющий услуги \_\_\_\_\_

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОВЕДЕННОМ ИССЛЕДОВАНИИ

1. Наименования муниципальных услуг в соответствующей сфере регулирования:

- 1) \_\_\_\_\_  
2) \_\_\_\_\_  
3) \_\_\_\_\_

2. Доля муниципальных услуг, в отношении которых регулярно (ежеквартально) проводится мониторинг, от общего числа услуг, предоставляемых в Асбестовском городском округе, \_\_\_\_\_ процентов.

Раздел 2. КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ  
ИССЛЕДОВАНИЯ ПО КАЖДОЙ УСЛУГЕ

№ п/п	Наименование услуги	Всего обращений заявителей за получением услуги в отчетном периоде, единиц	Количество запросов, поступивших с Единого портала государственных и муниципальных услуг	Количество жалоб заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении услуги		Количество посещений заявителя в орган исполнительной власти (ОМСУ), МФЦ для получения одной услуги, раз		Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой, минут		Срок предоставления услуги, дней		Стоимость получения результатов каждой услуги, рублей		
				всего	в том числе обоснованных	норматив	Факт (в среднем)	норматив	факт	норматив	факт	Доля услуг, оказанных с нарушением нормативного срока	норматив	факт
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ (ГОСУДАРСТВЕННЫХ) УСЛУГ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ  
СФЕРЕ РЕГУЛИРОВАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО ИХ РЕШЕНИЮ

Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга:

1) предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты Асбестовского городского округа, регулирующие предоставление муниципальных услуг \_\_\_\_\_

2) предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в том числе:

- об изменении перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги \_\_\_\_\_

- об изменении срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур: \_\_\_\_\_

- об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими муниципальные услуги: \_\_\_\_\_

Сведения о принятых мерах (и их результатах) по устранению выявленных проблем предоставления исследуемых муниципальных услуг \_\_\_\_\_

Руководитель органа местного самоуправления, начальник отдела администрации Асбестовского городского округа, директор муниципального учреждения Асбестовского городского округа \_\_\_\_\_

(Ф.И.О., подпись)

Контактные данные исполнителя (Ф.И.О., должность, телефон)

Приложение № 2  
к Порядку проведения мониторинга качества  
предоставления муниципальных услуг  
в Асбестовском городском округе

ЕЖЕГОДНЫЙ ОТЧЕТ  
О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ  
ЗА \_\_\_\_\_ 20\_\_ ГОД

Орган, предоставляющий услуги \_\_\_\_\_

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОВЕДЕННОМ ИССЛЕДОВАНИИ

1. Наименования муниципальных услуг в соответствующей сфере регулирования:

- 1) \_\_\_\_\_  
2) \_\_\_\_\_  
3) \_\_\_\_\_

2. Доля муниципальных услуг, в отношении которых регулярно (ежеквартально) проводится мониторинг, от общего числа услуг, предоставляемых в Асбестовском городском округе, \_\_\_\_\_ процентов.

Раздел 2. КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ  
ИССЛЕДОВАНИЯ ПО КАЖДОЙ УСЛУГЕ

№ п/п	Наименование услуги	Описание круга заявителей (кол-во респондентов, территориальное распределение респондентов)	Методы сбора информации, тип выборки	Всего обращений заявителей за получением услуги в отчетном периоде, единиц	Количество запросов, поступивших с Единого портала государственных и муниципальных услуг	Количество жалоб заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении услуги		Количество посещений заявителя в орган исполнительной власти (ОМСУ), МФЦ для получения одной услуги, раз		Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой, минут		Срок предоставления услуги, дней			Стоимость получения результатов каждой услуги, рублей	
						всего	в том числе обоснованных	норматив	Факт (в среднем)	норматив	факт	норматив	факт	Доля услуг, оказанных с нарушением нормативного срока	норматив	факт
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ (ГОСУДАРСТВЕННЫХ) УСЛУГ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ  
СФЕРЕ РЕГУЛИРОВАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО ИХ РЕШЕНИЮ

Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга:

1) предложения по внесению изменений в нормативные правовые Асбестовского городского округа, регулирующие предоставление муниципальных услуг \_\_\_\_\_

2) предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в том числе:

- об изменении перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги \_\_\_\_\_

- об изменении срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур: \_\_\_\_\_

- об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими муниципальные услуги: \_\_\_\_\_

Сведения о принятых мерах (и их результатах) по устранению выявленных проблем предоставления исследуемых муниципальных услуг \_\_\_\_\_

Руководитель органа местного самоуправления, начальник отдела администрации Асбестовского городского округа, директор муниципального учреждения Асбестовского городского округа

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., подпись)

Контактные данные исполнителя (Ф.И.О., должность, телефон)