

1.9. Текущее управление и контроль за реализацией проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами администрации осуществляет управле-ние делами и организационной работы администрации Артемовского городского округа

1.10. При проведении мониторинга руководители органов в своей работе руководству-ются Методическими рекомендациями по организации проведения мониторинга каче-ства предоставления государственных (муниципальных) услуг, утвержденными письмом Министерства экономического развития РФ от 29.04.2011 №8863-ОФ/Д09.

2. ПРЕДМЕТ МОНИТОРИНГА

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

соблюдение стандартов качества муниципальных услуг;

проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;

удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;

обращения заявителя в органы местного самоуправления, а также обращения в орга-низации, обусловленные требованиями указанного органа, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги; их нормативно установленные и фактичес-кие (реальные) состав и количество;

финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципаль-ной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение муниципальной услуги), отклонение реальных от нормативно установленных значений;

временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям и му-ниципальной услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных значений; наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверж-дения) в связи с получением муниципальных услуг;

привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том чис-ле в силу требований (побуждения) органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу.

3. ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

Мониторинг проводится в пять этапов:

Этап I "Организационный":

1) выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг;

2) дополнение при необходимости указанного выше перечня исследуемых параметров качества и доступности рассматриваемых муниципальных услуг;

3) выбор обязательных методов сбора первичной информации;

4) утверждение задания на проведение мониторинга.

Этап II "Подготовительный":

1) предварительный анализ нормативно-правовой базы, мнения экспертов, предста-вителей получателей муниципальных услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

2) определение, выбор, описание характеристик наиболее распространенного вариан-та получения муниципальной услуги, наиболее характерного объекта (объектов) исследо-вания, в случае если обстоятельство и способы предоставления муниципальной услуги существенно неоднородны;

3) разработка методик и инструментария сбора первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг, в том числе анкет, рекомендаций интервьюером (пос-ледовательность 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 рассматривае-мых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг":

1) проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

2) сбор первичных данных и их обработка в соответствии с утвержденной методикой;

3) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставле-ния информации.

Этап IV "Анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассмат-риваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг":

1) выявление фактических значений исследуемых параметров качества и доступности муниципальной услуги;

2) систематизация выявленных проблем качества и доступности муниципальной услу-ги;

3) сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений ис-следуемых параметров;

4) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров рас-сматриваемой муниципальной услуги с выявленными проблемами ее получения и ожида-ниями ее получателей.

Этап V "Подготовка предварительных предложений по мерам улучшения выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям".

4. МЕТОДЫ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

4.1. При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой муниципальной услуги используются следующие методы сбора первичной информации о качестве и до-ступности муниципальной услуги:

изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предостав-ление муниципальной услуги) с целью определения или уточнения, учета динамики нор-мативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой муни-ципальной услуги;

опрос (интервьюирование, анкетирование):

1) граждан (организаций), являющихся получателями муниципальной услуги;

2) должностных лиц, иных представителей органов местного самоуправления, предос-тавляющих муниципальную услугу, организаций, уполномоченных ими на предоставление муниципальной услуги;

3) представителей посреднических организаций, официально или неофициально уча-ствующих в предоставлении (получении заявителем) муниципальной услуги;

4) представителей объединений граждан и организаций, являющихся получателями муниципальной услуги; экспертов.

4.2. В соответствии с заданием могут быть использованы также такие методы как про-ведение "контрольных закупок", т.е. получение услуги экспертом в качестве обычного зая-вителя с целью фиксации и документирования фактов исполнения (нарушения) порядка ее предоставления.

4.3. Примерная форма анкеты для опроса получателей муниципальной услуги, предос-тавляемых администрацией Артемовского городского округа, приведена в приложении 1 к настоящей Методике.

4.4. Примерная форма анкеты для выявления качества обслуживания в муниципальных учреждениях Артемовского городского округа приведена в приложении 2 к настоящей Методике.

5. ФОРМАТ ОТЧЕТНОСТИ

5.1. По завершении мониторинга в течение 15 дней органами администрации готовит-ся отчет, содержащий по каждой из исследуемых муниципальных услуг следующие сведе-ния:

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, коли-чество респондентов, территориальное распределение респондентов);

3) результаты исследования:

перечень нормативно установленных и фактически необходимых для получения муни-ципальной услуги обращений в органы местного самоуправления и обусловленных ими обращений в подведомственные и иные организации с указанием результатов каждого обращения (процедуры);

нормативно установленная и реальная стоимость получения результатов каждого обра-щения 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 обслуживания в виде обобщенных данных;

5) описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непос-редственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по их решению.

5.2. К отчету прикладывается база данных ответов на вопросы мониторинга. Результаты мониторинга должны иллюстрироваться графиками, диаграммами.

5.3. По результатам мониторинга исполнения административных регламентов органа-ми администрации разрабатывается комплекс мероприятий, оптимизирующих порядок предоставления муниципальных услуг и повышения их качества, который утверждается распоряжением администрации Артемовского городского округа.

Приложение 1 к Методике проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Артемовского городского округа

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА АНКЕТЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА УСЛУГИ*

Наименование услуги

(указывается полное наименование муниципальной услуги)
Орган местного самоуправления, предоставляющий услугу (орган администрации Ар-темовского городского округа):

(указывается наименование конкретного органа, предоставляющего муниципальную услугу)

1. Информированность об услуге:
полная информированность (наличие информации в СМИ, на стендах администрации, по телефону от работников администрации);
неполная информация (получение информации от коллег, соседей, знакомых);
отсутствие информации, другое (что именно _____).

2. Соблюдение стандартов качества муниципальной услуги, в том числе стандартов комфортности предоставления муниципальной услуги

2.1. Срок ожидания в очереди при подаче запроса и при получении результата предо-ставления муниципальной услуги:

2.1.1. Очереди не было.

2.1.2. Ожидание в очереди не превышало 15-20 минут.

2.1.3. Длительное ожидание в очереди.

2.2. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания, заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, ин-формационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходи-мых для предоставления услуги:

2.2.1. Помещения и места ожидания комфортны для посетителей, стенды доступны;

2.2.2. Помещения и места ожидания недостаточно оборудованы;

2.2.3. Не созданы комфортные условия для пребывания заявителей (указать, что имен-но _____).

3. Проблемы, возникающие у заявителя при получении муниципальной услуги
проблем не возникло;
возникшие проблемы быстро разрешились (указать, какие _____);
возникли проблемы (указать, какие _____).

4. Финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муници-пальной услуги:

затраты, нормативно установленные;

затраты реальные;

наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверж-дения).

5. Временные затраты на прохождение процедуры получения муниципальной услуги:
на получение муниципальной услуги был затрачен 1 месяц или менее;

на получение услуги был затрачено чуть больше 1 месяца;

на получение муниципальной услуги было затрачено длительное время (укажите, сколько).

6. Сколько раз Вам пришлось посетить орган местного самоуправления в процессе прохождения процедуры получения муниципальной услуги. Назовите причины Вашего посещения:

чтобы подать документы;

потребовалось предоставить недостающие документы;

из-за больших очередей;

чтобы получить дополнительную консультацию у сотрудника.

7. Общая оценка процедуры получения муниципальной услуги, что Вас больше всего не удовлетворяет в ней:

7.1. Утомительное ожидание в очереди.

7.2. Некомпетентность сотрудников - не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу.

7.3. Долго приходится ждать принятия решения о постановке на учет.

7.4. Отсутствие сотрудников в рабочее время.

7.5. Некомфортно в помещении - душно или холодно.

7.6. Неприспособленное для ожидания помещение.

7.7. Запутанная процедура оформления документов.

7.8. Недостаточно информации.

7.9. Плохая организация процедуры приема документов.

7.10. Грубость, невнимательность сотрудников.

7.11. Неудобный график работы.

7.12. Другое (что именно _____).

7.13. Всем удовлетворен.

Благодарим Вас за участие в опросе!

Контрольная информация

Фамилия респондента
Контактный телефон
Домашний адрес

* Форма анкеты может быть изменена в соответствии с поставленными задачами для проведения мониторинга

Приложение 2 к Методике проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Артемовского городского округа

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА АНКЕТЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЯХ*

(наименование учреждения)

1. В целях получения какой услуги (или для чего) Вы обратились в данное учреждение?

2. Остались ли Вы довольны качеством консультации и информирования Вас как по-ребителя услуг учреждения (один ответ):

2.1. Вполне доволен.

2.2. Консультация неполная.

2.3. Очень недоволен (чем конкретно).

3. Остались ли Вы довольны внимательностью и вежливостью сотрудников:

3.1. Вполне доволен.

3.2. В чем-то доволен, в чем-то - нет.

3.3. Очень недоволен результатами обслуживания (чем конкретно).

4. Последний раз, когда Вы получали услугу, Вы получали ее бесплатно/платно?

4.1. Получал бесплатно.

4.2. Получал с оплатой через кассу.

4.3. С помощью неформальных вознаграждений работникам учреждений.

5. Как Вы оценили качество предоставления услуг в учреждении в целом (один ответ):