РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Иркутская область

муниципальное образование «город Свирск»

**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

«01» июня 2020 года № 248

Об утверждении Положения о порядке осуществления мониторинга

качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «город Свирск»

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с приказом Министерства экономического развития, труда, науки и высшей школы Иркутской области от 02.11.2011 № 22-мпр «Об утверждении методических рекомендаций проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области», руководствуясь статьями 44, 51 Устава муниципального образования «город Свирск», администрация города

П О С Т А Н О В Л Я Е Т:

1. Утвердить Положение о порядке осуществления мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «город Свирск» (прилагается).

2. Определить ответственным за проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории города Свирска и предоставление соответствующей отчетности в уполномоченные органы государственной власти отдел экономического анализа и прогнозирования администрации города Свирска (Гречаная Т.И.).

3. Признать утратившими силу постановления администрации города:

от 29.12.2013 № 929 «Об утвержденииположения о порядке осуществления мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «город Свирск»;

от 08.04.2020 № 193 «О внесении изменений в Положение о порядке осуществления мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «город Свирск».

4. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию.

5. Постановление вступает в силу с момента его подписания.

Мэр города Свирска В.С.Орноев

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации города

 от «01» июля 2020 года № 248

**Положение**

 **о порядке осуществления мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «город Свирск»**

**Общие положения**

1. Настоящее Положение о порядке осуществления мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «город Свирск» (далее – положение, мониторинг, город Свирск) определяет условия и процедуру проведения мониторинга администрацией города Свирска.

2. Мониторинг включает в себя сбор и анализ информации о фактическом уровне качества предоставления муниципальных услуг и его соответствии установленным требованиям Регламентов предоставления муниципальных услуг на территории города Свирска.

3. Цель проведения мониторинга – повышение качества предоставляемых муниципальных услуг на территории города Свирска.

4. Задачи мониторинга:

1) выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг заявителям, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги;

2) выявление уровня удовлетворенности жителей города Свирска предоставляемыми муниципальными услугами;

3) последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг заявителями;

4) контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

5. Сроки проведения мониторинга - с 1 по 30 июня ежегодно.

6. Исследованию подлежит как отдельная муниципальная услуга, так и комплекс муниципальных услуг, предоставляемых на территории города Свирска и внесенных в Реестр муниципальных услуг (работ) муниципального образования «город Свирск», а также федеральное и региональное законодательство Иркутской области в части установления требований к качеству и доступности муниципальных услуг, практика предоставления муниципальных услуг и применения установленных к их качеству и доступности требований, оценка самими заявителями качества и доступности муниципальных услуг и их ожидания по улучшению качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории города Свирска.

7. В целях проведения мониторинга оцениваются следующие основные параметры:

1) соблюдение стандартов муниципальных услуг;

2) проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;

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

4) обращения заявителя в органы администрации, а также обращения в организации, обусловленные требованиями органов администрации, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги;

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

6) временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям, муниципальной услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных значений;

7) наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальных услуг;

8) привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов администрации, предоставляющих муниципальную услугу.

**Порядок проведения мониторинга**

8. Мониторинг проводится ежегодно в два этапа:

1) сбор первичной информации;

2) анализ первичной информации о фактическом уровне качества предоставления муниципальных услуг.

9. Сбор первичной информации осуществляется посредством проведения анкетирования заявителей по месту обращения за предоставлением муниципальной услуги либо для получения результата предоставления муниципальной услуги (далее - анкетирование).

10. Анкетирование по каждой муниципальной услуге проводится в срок установленный пунктом 5 настоящего Положения работниками структурных подразделений администрации города Свирска, ответственными за предоставление муниципальной услуги, по форме согласно приложению к настоящему Положению.

11. Заполненные анкеты ежегодно до 1 июля передаются работниками структурных подразделений администрации города Свирска, ответственными за предоставление муниципальной услуги, в отдел экономического анализа и прогнозирования администрации города Свирска.

12. Специалист 1 категории по муниципальному земельному контролю и мониторингу муниципальных услуг осуществляет анализ первичной информации, содержащейся в анкетах, а также производит расчет индексов соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг в соответствии с приказом Министерства экономического развития, труда, науки и высшей школы Иркутской области № 22-мпр от 02.11.2011 «Об утверждении методических рекомендаций проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области» (далее - Методические рекомендации).

13. При проведении мониторинга структурные подразделения администрации города Свирска, ответственные за предоставление муниципальных услуг, обязаны:

1) в определенные отделом экономического анализа и прогнозирования администрации города Свирска сроки устранять замечания, выявленные по результатам проведенного мониторинга;

2) назначить из числа своих работников лицо, ответственное за предоставление в отдел экономического анализа и прогнозирования администрации города Свирска информации, указанной в [пункте 11](#sub_25) настоящего Положения.

14. При проведении мониторинга отдел экономического анализа и прогнозирования администрации города Свирска обязан:

1) руководствоваться Методическими рекомендациями;

2) определять оценку качества муниципальных услуг и соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг на основании методики, содержащейся в Методических рекомендациях;

3) соблюдать все этапы проведения мониторинга, предусмотренные Методическими рекомендациями.

# 3. Формирование итоговых результатов проведения мониторинга

15. Отдел экономического анализа и прогнозирования администрации города Свирска по итогам проведенного мониторинга готовит сводную информацию в соответствии с Методическими рекомендациями.

16. Сводная информация ежегодно до 1 сентября направляется отделом экономического анализа и прогнозирования администрации города Свирска в министерство экономического развития Иркутской области.

17. Сводная информация размещается отделом экономического анализа и прогнозирования администрации города Свирска на официальном сайте города Свирска в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" после ее направления в министерство экономического развития Иркутской области.

Руководитель аппарата администрации Г.А.Макогон

Начальник отдела экономического

анализа и прогнозирования Т.И.Гречаная

Приложение

к Положению о порядке осуществления

мониторинга качества предоставления

муниципальных услуг на территории

муниципального образования «город Свирск»

Анкета

для проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями администрации муниципального образования «город Свирск»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование муниципальной услуги)

 1. Сколько раз Вы посещали ОМС для получения конечного результата муниципальной услуги?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 2. Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу? Сколько раз?

|  |  |
| --- | --- |
| а) не приходилось |  |
| б) приходилось обращаться дважды |  |
| в) приходилось обращаться 3 раза |  |
| г) приходилось обращаться 4 раза |  |
| д) приходилось обращаться 5 раз и более |  |

 3. Сколько примерно времени было потрачено заявителем на подготовку пакета документов?

 \_\_\_\_\_\_\_ часов \_\_\_\_\_\_\_ дней

 4. Сколько примерно времени было потрачено на ожидание с момента подачи документов до получения конечного результата муниципальной услуги?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 5. Оцените по пятибалльной шкале эти временные затраты. По Вашему мнению, прохождение процедуры было долгим или быстрым? (один ответ)

|  |  |
| --- | --- |
| а) 1 балл - слишком долго |  |
| б) 2 балла - в общем-то, долго |  |
| в) 3 балла - недолго, нормально, приемлемо |  |
| г) 4 балла - быстро |  |
| д) 5 баллов - очень быстро |  |

 6. Понадобилось ли Вам обращаться еще куда-либо, чтобы узнать полную информацию о том, где именно можно решить свой вопрос и какие документы потребуются?

|  |  |
| --- | --- |
| а) больше никуда не обращался |  |
| б) одно дополнительное обращение |  |
| в) два дополнительных обращений |  |
| г) четыре дополнительных обращения |  |
| д) более 5 обращений |  |

7. Остались ли Вы довольны от общения со специалистами ОМС (дайте один ответ по каждой строке)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Очень доволен (5) | Доволен (4) | Скорее доволен (3) | Скорее недоволен (2) | Совершенно недоволен (1) |
| Ответами на Ваши звонки по телефону |  |  |  |  |  |
| Ответами на письменные запросы |  |  |  |  |  |
| Компетентностью специалистов ИОГВ, ОМС, МФЦ |  |  |  |  |  |
| Продолжительностью приема |  |  |  |  |  |
| Внимательностью и вежливостью специалистов ИОГВ, ОМС, МФЦ |  |  |  |  |  |
| Общим уровнем обслуживания со стороны специалистов |  |  |  |  |  |

 8. Приходилось ли Вам ожидать приема у специалистов ОМС в очереди? (один ответ)

|  |  |
| --- | --- |
| а) нет, не приходилось ни разу |  |
| б) по-разному, и приходилось, и нет |  |
| в) да, при каждом посещении |  |

 9. Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ минут \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ часов

 10. Удобны ли были для Вас имеющиеся условия ожидания приема? Оцените уровень удобства по пятибалльной шкале (один ответ)

|  |  |
| --- | --- |
| а) 5 баллов - очень удобны |  |
| б) 4 балла - удобны |  |
| в) 3 балла - скорее удобны |  |
| г) 2 балла - скорее неудобны |  |
| д) 1 балл - совершенно неудобны |  |

 11. Приходилось ли Вам сталкиваться с проблемами и необоснованными действиями со стороны представителей ОМС в процессе предоставления муниципальной услуги?

|  |  |
| --- | --- |
| а) да |  |
| б) нет |  |

 12. Если да, то с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны представителей ОМС Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления муниципальной услуги?

|  |  |
| --- | --- |
| а) установление неофициальной очереди |  |
| б) советы обратиться в другую посредническую организацию, оказывающую услугу за плату |  |
| в) необходимая информация предоставляется за дополнительную плату |  |
| г) требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством |  |
| д) другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |

 13. Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (подаркам, услугам и т.п.), платежам специалистам ОМС?

|  |  |
| --- | --- |
| а) приходится постоянно |  |
| б) приходится часто |  |
| в) редко, но приходится |  |
| г) приходилось 1 раз; |  |
| д) не приходится |  |

 14. Последний раз, когда Вы получали муниципальную услугу, Вы получали ее бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги, или с оплатой, превышающей установленный размер?

|  |  |
| --- | --- |
| а) получил бесплатно/с оплатой в соответствии с установленным размером оплаты за оказание муниципальной услуги |  |
| б) часть стоимости муниципальной услуги пришлось заплатить |  |

 15. В случае оплаты муниципальной услуги, укажите размер этой платы:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

 16. Приходилось ли Вам обращаться в посредническую организацию с целью получения муниципальной услуги?

|  |  |
| --- | --- |
| а) приходится постоянно |  |
| б) приходится часто |  |
| в) изредка, но приходится |  |
| г) приходилось 1 раз |  |
| д) не приходится |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| а) 5 баллов - отлично |  |
| б) 4 балла - хорошо |  |
| в) 3 балла - удовлетворительно |  |
| г) 2 балла - плохо |  |
| д) 1 балл - очень плохо |  |

 18. Насколько сложным Вам показался весь процесс получения муниципальной услуги, начиная с подготовки документов? (один ответ)

|  |  |
| --- | --- |
| а) 1 балл - очень сложный |  |
| б) 2 балла - довольно сложный |  |
| в) 3 балла - средней сложности |  |
| г) 4 балла - не очень сложный |  |
| д) 5 баллов - совсем несложный |  |

Руководитель аппарата администрации Г.А. Макогон

Начальник отдела экономического

анализа и прогнозирования Т.И. Гречаная