



АДМИНИСТРАЦИЯ
УССУРИЙСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПРИМОРСКОГО КРАЯ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

27.05.2013

№ 95

г. Уссурийск

Об утверждении графика проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и типового задания на организацию мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг отраслевыми (функциональными) органами администрации Уссурийского городского округа и в соответствии с Методикой проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Уссурийского городского округа, утвержденной постановлением администрации Уссурийского городского округа от 04 июня 2012 года № 1671-НПА:

1. Утвердить график проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (прилагается).
2. Утвердить типовое задание на организацию мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (прилагается).
3. Ответственным руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации Уссурийского городского округа:

провести мониторинг качества предоставления муниципальных услуг в соответствии с графиком проведения мониторинга и типовым заданием на его организацию;

обеспечить полноту, достоверность и актуальность предоставляемых данных.

005581

4. Информационно-аналитическому управлению администрации Уссурийского городского округа (Софиенко) разместить настоящее распоряжение на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа.

Глава Уссурийского городского округа
глава администрации
Уссурийского городского округа



[Handwritten signature]
С.П.Рудица

УТВЕРЖДЕН

распоряжением администрации
Уссурийского городского округа
от 27.05.2013 № 95

График

проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

№ п/п	Наименование	Ответственный исполнитель	Срок проведения
1	2	3	4
I. Перечень услуг для проведения мониторинга			
Земельные отношения			
1.	Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности (собственность на которые не разграничена) в аренду, в постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное срочное пользование, в собственность	управление градостроительства администрации Уссурийского городского округа	II квартал 2013 года
2.	Предоставление земельных участков из земель сельскохозяйственного назначения для создания фермерского хозяйства и осуществления его деятельности	управление градостроительства администрации Уссурийского городского округа	II квартал 2013 года
Строительство			
3.	Предоставление сведений, содержащихся в автоматизированной информационной системе обеспечения градостроительной деятельности	управление градостроительства администрации Уссурийского городского округа	II квартал 2013 года
Образование			
4.	Прием заявлений о зачислении в муниципальные образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады), а также постановка на соответствующий учет	управление образования и молодежной политики администрации Уссурийского городского округа	II квартал 2013 года

№ п/п	Наименование	Ответственный исполнитель	Срок проведения
1	2	3	4
Социальное обслуживание			
5.	Признание граждан малоимущими в целях принятия их на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма	отдел социальных гарантий администрации Уссурийского городского округа	II квартал 2013 года
Архивный фонд			
6.	Предоставление информации на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов	муниципальное казенное учреждение «Архив Уссурийского городского округа» (далее – МКУ «Архив УГО»)	II квартал 2013 года
Жилищно-коммунальное хозяйство, имущественный комплекс			
7.	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно – коммунальных услуг населению	управление жизнеобеспечения администрации Уссурийского городского округа управление жилищной политики администрации Уссурийского городского округа	II квартал 2013 года
8.	Заключение или расторжение договоров социального найма муниципального жилищного фонда	управление жилищной политики администрации Уссурийского городского округа	II квартал 2013 года
9.	Приватизация жилых помещений муниципального жилищного фонда	управление имущественных отношений администрации Уссурийского городского округа	II квартал 2013 года
II. Основные мероприятия проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг			
10.	Разработка анкеты для проведения мониторинга качества услуг и предоставить в функциональные органы	информационно-аналитическое управление администрации Уссурийского городского округа	01 апреля 2013 года
11.	Проведение анкетирования среди различных групп получателей услуги	управление градостроительства администрации Уссурийского	01 апреля – 30 июня 2013 года

№ п/п	Наименование	Ответственный исполнитель	Срок проведения
1	2	3	4
		<p>городского округа;</p> <p>управление образования и молодежной политики администрации Уссурийского городского округа;</p> <p>отдел социальных гарантий администрации Уссурийского городского округа;</p> <p>управление жизнеобеспечения администрации Уссурийского городского округа;</p> <p>управление жилищной политики администрации Уссурийского городского округа;</p> <p>управление имущественных отношений администрации Уссурийского городского округа;</p> <p>МКУ «Архив УГО»</p>	
12.	<p>Анализ полученных данных при проведении мониторинга качества услуг. Направление результатов анкетирования получателей муниципальной услуги в информационно- аналитическое управление администрации Уссурийского городского округа</p>	<p>управление градостроительства администрации Уссурийского городского округа;</p> <p>управление образования и молодежной политики администрации Уссурийского городского округа;</p> <p>отдел социальных гарантий администрации Уссурийского городского округа;</p>	<p>до 5 числа месяца следующего за отчетным кварталом</p>

№ п/п	Наименование	Ответственный исполнитель	Срок проведения
1	2	3	4
		<p>управление жизнеобеспечения администрации Уссурийского городского округа;</p> <p>управление жилищной политики администрации Уссурийского городского округа;</p> <p>управление имущественных отношений администрации Уссурийского городского округа;</p> <p>МКУ «Архив УГО»</p>	
13.	Подготовка итогового отчета о результатах мониторинга и разработка плана мероприятий в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги	информационно-аналитическое управление администрации Уссурийского городского округа	ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом
14.	Доведение утвержденного плана мероприятий до исполнителей и осуществление контроля его выполнения	информационно-аналитическое управление администрации Уссурийского городского округа	в установленные сроки
15.	Принятие мер к выполнению плана мероприятий	отраслевые (функциональные) органы администрации Уссурийского городского округа	в установленные сроки
16.	Размещение результатов мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа в сети Интернет	информационно-аналитическое управление администрации Уссурийского городского округа	ежеквартально до 30 числа месяца, следующего за отчетным кварталом

УТВЕРЖДЕНО

распоряжением администрации
Уссурийского городского округа
от 27.05.2013 № 95

Типовое задание на организацию мониторинга
качества предоставления муниципальных услуг

I. Цель организации мониторинга

1. Основными целями организации мониторинга является:

выявление удовлетворенности получателей муниципальных услуг их качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам);

определение соответствия показателей качества предоставления муниципальных услуг установленным стандартам предоставления муниципальных услуг.

II. Предмет мониторинга

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

а) соблюдение стандартов качества муниципальных услуг;

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

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

г) обращения заявителя в органы местного самоуправления, а также обращения в муниципальное бюджетное учреждение Уссурийского

городского округа «Многофункциональный центр предоставления муниципальных и государственных услуг» (далее - МБУ УГО «МФЦ»), необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги; их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество (количество принятых заявлений от заявителя, информированность и консультирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги, выдача результата заявителю по предоставлению муниципальной услуги);

д) 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;

е) временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям и муниципальной услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных значений (срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги, срок ожидания в очереди при подаче заявления, срок ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги, срок оказания муниципальной услуги заявителю);

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

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

III. Объект мониторинга

3. Для мониторинга выбираются социально-значимые муниципальные услуги для граждан и организаций, а также муниципальные услуги, по

которым планируется или было осуществлено существенное изменение порядка предоставления (чтобы оценить издержки получателей до и после преобразований).

Объектами мониторинга определены муниципальные услуги в соответствии с графиком проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг. Мониторинг проводится по каждой услуге отдельно, результат предоставления которой является конечным для получателя муниципальной услуги.

IV. Этапы организации и сроки проведения мониторинга

4. Сроки проведения мониторинга - II, III, IV квартала 2013 года в соответствии с утвержденным графиком.

5. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проводится в пять этапов:

а) этап I «Организационный»:

выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг;

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

выбор обязательных методов сбора первичной информации;

утверждение задания на проведение мониторинга.

б) этап II «Подготовительный»:

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

определение, выбор, описание характеристик наиболее распространенного варианта получения муниципальной услуги, наиболее характерного объекта (объектов) исследования, в случае если обстоятельства и способы предоставления муниципальной услуги существенно

неоднородны;

разработка методик и инструментария сбора первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг, в том числе анкет, рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации;

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

в) этап III «Выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг»:

проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

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

формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации.

г) этап IV «Анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг»:

выявление фактических значений исследуемых параметров качества и доступности муниципальной услуги;

систематизация выявленных проблем качества и доступности муниципальной услуги;

сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

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

д) этап V «Подготовка предварительных предложений по мерам улучшения выявленных нормативно установленных и фактических значений

исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям».

V. Метод проведения и сбора первичной информации

6. Методами проведения и сбора первичной информации является:

а) анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальных услуг (административные регламенты) с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемых муниципальных услуг.

б) опрос (анкетирование):

граждан (организаций), являющихся получателями муниципальных услуг;

должностных лиц, иных представителей администрации Уссурийского городского округа, предоставляющих муниципальные услуги, организаций, уполномоченных на предоставление муниципальных услуг;

представителей посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в предоставлении (получении заявителем) муниципальных услуг;

представителей объединений граждан и организаций, являющихся получателями муниципальных услуг.

7. Опрос проводится путем заполнения анкеты получателей услуг в часы работы и в установленные рабочие дни в МБУ УГО «МФЦ» (с возможностью направления анкет в МБУ УГО «МФЦ» либо использования анкетирования проводимого непосредственно МБУ УГО «МФЦ»). В органе, предоставляющем муниципальную услугу, направлением анкет в посреднические организации, представителям объединений граждан и организаций.

VI. Требования к методам сбора, анализа и оценке качества предоставления муниципальных услуг

8. Организация проведения анкетирования осуществляется

ответственными отраслевыми (функциональными) органами администрации Уссурийского городского округа. Период проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг проводится в установленные сроки.

9. Отраслевые (функциональные) органы администрации Уссурийского городского округа проводят анкетирование исходя из общего числа получателей соответствующей муниципальной услуги в период проведения мониторинга, при этом число заполненных анкет должно составлять не менее 40 анкет и не более 100 анкет. Менее 40 заполненных анкет может быть представлено только в случае, когда число обратившихся в период проведения опроса получателей муниципальной услуги составляет менее 40 получателей и услуга была мало востребована в период проведения мониторинга, о чем указывается в отчете по результатам проведенного мониторинга качества услуг.

10. Основные параметры оценки качества предоставления муниципальных услуг:

а) информированность заявителей о муниципальных услугах (в управлении при личном обращении заявителя, посредством размещения информации на официальном сайте отраслевых (функциональных) органов администрации Уссурийского городского округа и на информационных стендах, на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа, посредством использования Единого портала государственных и муниципальных услуг);

б) время ожидания в очереди при личной подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальных услуг;

в) общее количество обращений в указанный период заявителей; количество услуг, предоставленных в установленный административным регламентом срок;

г) порядок обжалования нарушений требований стандарта (порядок подачи жалобы, ее рассмотрения, порядок осуществления проверочных действий и информирования заявителя о принятых мерах и т.д.);

д) количество поступивших жалоб на несоблюдение требований

к порядку предоставления муниципальных услуг, на необоснованность отказа;

е) количество удовлетворенных жалоб; количество жалоб, признанных необоснованными;

ж) количество обращений граждан (жалоб) в рамках досудебного обжалования действий (бездействий) органов и организаций, предоставляющих муниципальные услуги;

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

и) наглядность форм предоставляемой информации;

к) комфортность ожидания и получения муниципальной услуги;

л) вежливость и тактичность специалистов, предоставляющих муниципальную услугу;

м) оперативность и профессиональная грамотность персонала;

н) достоверность предоставляемой информации;

о) полнота и четкость информирования;

п) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги;

р) проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги и предложения по их решению;

с) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно - коммуникационных технологий.

VII. Требования к методикам и инструментам применения методов сбора первичной информации о качестве предоставления муниципальных услуг

11. Используемые или (и) разрабатываемые отраслевыми (функциональными) органами администрации Уссурийского городского

округа, осуществляющими мониторинг, методики и инструменты применения методов сбора первичной информации должны обеспечивать:

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

б) выявление полных временных и финансовых затрат заявителя на получение отдельной или комплексной муниципальной услуги, включая необходимость повторного обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги;

в) возможность выявления и последующего сопоставления нормативно установленных и фактических (абсолютных, средних) значений исследуемых показателей;

г) выявление исследуемых показателей, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

д) установление степени значимости исследуемых показателей для получателей муниципальной услуги;

е) установление показателей, улучшением которых может быть обеспечено повышение качества и доступности исследуемой муниципальной услуги, в том числе удовлетворенности ее получателя.

VIII. Основные мероприятия проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

К основным мероприятиям проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг относятся:

а) разработка анкеты для проведения мониторинга качества услуг;

б) проведение анкетирования среди различных групп получателей услуги.

в) анализ полученных данных при проведении мониторинга качества услуг. Направление результатов анкетирования получателей муниципальной услуги в информационно-аналитическое управление.

г) подготовка итогового отчета о результатах мониторинга и предложений в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги;

д) размещение результатов мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа в сети.

IX. Результаты мониторинга:

13. Ответственным руководителям отраслевых (функциональных) органов администрации Уссурийского городского округа ежеквартально до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, необходимо предоставлять в информационно-аналитическое управление администрации Уссурийского городского округа отчет, который содержит сведения:

а) наименование муниципальной услуги, описание исследуемой траектории получения услуги;

б) сведения об исследовании (метод исследования, перечень точек наблюдения, количество респондентов: с указанием категории получателей услуги (физические лица, субъекты малого и среднего бизнеса), территориальное распределение респондентов);

в) результаты исследования:

основные параметры оценки качества предоставления муниципальной услуги, в соответствии с пунктами 1-17 раздела V;

г) предложения по повышению качества предоставления муниципальных услуг нормативно установленных и фактически сложившиеся.

14. К отчету прикладывается база данных ответов на вопросы мониторинга.

15. Информационно-аналитическое управление администрации Уссурийского городского округа на основе полученных данных готовит:

а) итоговый отчет, содержащий результаты мониторинга ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом,

после предоставления отчетной информации о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг ответственными руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации Уссурийского городского округа;

б) итоговый отчет, содержащий результаты мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и предлагаемый комплекс мероприятий, предоставляет заместителю главы администрации, руководителю аппарата администрации;

в) проект распоряжения администрации Уссурийского городского округа об утверждении комплекса мероприятий, оптимизирующих порядок предоставления муниципальных услуг и повышения их качества.