



АДМИНИСТРАЦИЯ
УССУРИЙСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПРИМОРСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

26.07.2022

№ 1937-НПА

г. Уссурийск

О внесении изменений
в постановление администрации
Уссурийского городского
округа от 04 июня 2012 года
№ 1671-НПА «Об утверждении
Методики проведения
мониторинга качества
предоставления муниципальных
услуг на территории
Уссурийского городского
округа»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 мая 2022 года № 951 «О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг независимо от формы их предоставления и внесении изменений в Положение о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», Распоряжением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2019 года № 2113-р «О Перечне типовых государственных и муниципальных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, государственными учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями, а также органами местного самоуправления», статьями 31, 56 Устава Уссурийского

городского округа, с целью приведения в соответствие с оказываемыми муниципальными услугами, государственными услугами по переданным полномочиям

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление администрации Уссурийского городского округа от 04 июня 2012 года № 1671-НПА «Об утверждении Методики проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Уссурийского городского округа» (далее – постановление) следующие изменения:

а) заголовок постановления изложить в следующей редакции:

«Об утверждении Методики проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Уссурийского городского округа»;

б) пункт 1 постановления изложить в следующей редакции:

«1. Утвердить Методику проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Уссурийского городского округа (прилагается).»;

в) пункт 2 постановления исключить;

г) Методику проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Уссурийского городского округа (далее – Методика), утвержденную постановлением изложить в следующей редакции:

«Методика проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Уссурийского городского округа

I. Общие положения

1. Настоящая методика о проведении мониторинга качества

предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - мониторинг) на территории Уссурийского городского округа (далее - Методика) определяет цели, задачи, объекты, предметы, методы, виды, порядок и этапы проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации Уссурийского городского округа, муниципальными учреждениями.

2. Настоящая Методика определяет основные показатели и критерии мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Уссурийского городского округа, государственных услуг, предоставляемых администрацией Уссурийского городского округа в рамках переданных полномочий, а также услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Уссурийского городского округа.

3. Настоящая Методика направлена на формирование единого подхода при организации и проведении на территории Уссурийского городского округа ежегодного мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

4. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Уссурийского городского округа, государственных услуг, предоставляемых администрацией Уссурийского городского округа в рамках переданных полномочий, а также услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Уссурийского городского округа (далее - исполнительный орган) является обязательным инструментом анализа текущей практики на территории Уссурийского городского округа.

5. Для целей настоящей методики используются следующие основные понятия:

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 услуг, к общему количеству получателей услуг).

Исполнительный орган - отраслевые (функциональные) и территориальные органы администрации Уссурийского городского округа, муниципальные учреждения Уссурийского городского округа, предоставляющие услуги.

Качество предоставления государственной и муниципальной услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности получателя услуг, отражающих уровень выполнения стандартов предоставления услуг, являющихся составной частью административных регламентов предоставления услуг, утверждаемых нормативными правовыми актами.

Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг - комплекс процедур, включающих сбор и анализ информации об уровне качества и доступности услуг, оценку их соответствия требованиям, содержащимся в нормативных правовых актах Российской Федерации.

Параметры качества предоставления государственных и муниципальных услуг - совокупность количественных и качественных параметров, позволяющих учитывать, контролировать и оценивать результат услуг.

Принцип «одного окна» предусматривает предоставление услуги после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом. При этом взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг без участия заявителя.

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги - обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах

получателя услуги, требования к оказанию услуги; обязательство отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации Уссурийского городского округа по обеспечению возможности получения заявителями услуг определенного качества.

Удовлетворенность качеством предоставления государственных и муниципальной услуги - восприятие заявителем при получении услуги факта удовлетворения его запросов и ожиданий к получаемой им услуге.

Уполномоченный орган – управление информатизации и организации предоставления муниципальных услуг администрации Уссурийского городского округа, уполномоченное на организацию и проведение мониторинга качества предоставления услуг гражданам Уссурийского городского округа в соответствии с распоряжением администрации Уссурийского городского округа от 03 марта 2022 года № 58 «Об утверждении Положения об управлении информатизации и организации предоставления муниципальных услуг администрации Уссурийского городского округа».

б. Уполномоченный орган:

- а) определяет сроки проведения мониторинга;
- б) организует и проводит мониторинг качества предоставления услуг;
- в) согласовывает перечень услуг, подлежащих проведению мониторинга качества предоставления услуг с заместителем главы администрации по цифровизации – начальником управления информатизации и организации предоставления муниципальных услуг администрации Уссурийского городского округа;
- г) осуществляет текущее управление и контроль за реализацией проведения мониторинга качества предоставления услуг;
- д) определяет методы сбора информации о качестве и доступности услуг в соответствии с настоящей Методикой, с целью выявления типовых и частных проблем предоставления услуг, перевода услуг в электронный вид, их систематизации и анализа, обеспечения руководителей исполнительных

органов, обеспечивающих предоставление услуг, информацией, необходимой для принятия управленческих решений на основании оценки и анализа качества предоставления услуг;

е) готовит и направляет анализ о результатах проведения мониторинга в исполнительные органы;

ж) вносит предложения исполнительным органам о реализации мер, направленных на совершенствование процессов предоставления услуг и способствующих повышению качества их предоставления;

з) готовит отчет полугодовой и годовой, содержащий результаты мониторинга качества предоставления услуг, предоставляет заместителям главы администрации Уссурийского городского округа;

и) предоставляет информацию о результатах мониторинга качества предоставления услуг (итоговый отчет) за год - главе Уссурийского городского округа;

к) публикует полугодовой, годовой отчет (итоговый) на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа в сети Интернет;

л) осуществляет иные полномочия в соответствии с требованиями настоящей Методики.

7. Исполнительный орган:

а) предоставляет информацию в уполномоченный орган об услугах, необходимую для проведения мониторинга;

б) организует и осуществляет, на постоянной основе, контроль сроков исполнения услуг, как внутри органа, так и в подведомственных учреждениях.

8. Результаты мониторинга качества предоставления услуг могут быть использованы для оценки деятельности органа местного самоуправления, муниципальных учреждений, выявления и применения опыта лучших практик предоставления услуг, а также совершенствования административных процедур и сокращения сроков предоставления услуг.

II. Цели и задачи мониторинга

9. Основной целью мониторинга качества услуг является оптимизация процессов предоставления услуг, под которой понимается реализация органами местного самоуправления мер по улучшению выявленных в ходе мониторинга значений параметров качества, характеризующих процесс предоставления услуг, а также с целью повышения качества предоставления услуг.

Целью проведения мониторинга качества услуг является обеспечение высокого уровня качества предоставления услуг и в рамках мониторинга организация проведения перечня мероприятий, позволяющих:

а) проводить оценку и анализ за полугодие и за год соответствия фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг гражданам и организациям, нормативно установленным;

б) выявлять сложившиеся проблемы и недостатки при предоставлении услуг;

в) разрабатывать и предпринимать меры, направленные на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых услуг;

г) осуществлять контроль последующей динамики исследованных параметров качества предоставления услуг, результативности и эффективности, принятых мер по их улучшению.

10. Задачи мониторинга качества услуг:

а) определение уровня качества предоставления услуг;

б) определение соответствия условий, процедуры и результатов предоставления услуг ожиданиям их получателей;

в) определение технологичности процедур предоставления услуг в части оптимальности временных затрат на их получение;

г) определение степени коррупциогенности услуг, в том числе наличие

(отсутствие) фактов взимания с заявителей платы, не предусмотренной законодательством Российской Федерации;

д) разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышению качества их предоставления;

е) совершенствование административных регламентов предоставления услуг с целью повышения качества их предоставления.

11. Основными принципами проведения мониторинга являются:

а) обязательность исполнения административных регламентов предоставления услуг;

б) минимизация затрат заявителей;

в) непрерывное совершенствование процессов предоставления услуг.

12. В ходе мониторинга осуществляется:

а) выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений параметров качества предоставления услуг гражданам и организациям, в том числе временных затрат на получение конечного результата услуги;

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

в) отслеживание динамики значений параметров качества и доступности предоставления услуг и контроль результативности мер, направленных на повышение удовлетворенности граждан и организаций качеством предоставления услуг;

III. Объект мониторинга

13. Объектом мониторинга являются услуги в соответствии с их значимостью (государственная и муниципальная услуга может принадлежать к одной или нескольким из нижеперечисленных групп):

а) массовые и востребованные услуги. Степень востребованности услуги зависит от количества заявителей, обратившихся за ее получением и

получивших конечный результат;

б) услуги, предоставляемые, юридическим лицам, получение результата которых является существенным условием для развития экономики, предпринимательства;

в) 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).

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

IV. Предмет мониторинга

15. Предметом мониторинга являются показатели качества и доступности предоставления услуг.

16. Показатели раскрываются в виде набора индикаторов, характеризующих конкретную услугу.

17. Параметры качества предоставления услуг, исследуемых при проведении мониторинга, устанавливаются исходя из особенностей исследуемых услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей. Показатели и индикаторы могут корректироваться в зависимости от целей и задач проведения мониторинга.

V. Методы проведения мониторинга

18. Для проведения мониторинга используются следующие методы:

а) анализ нормативно-правовой базы и иных источников информации, характеризующих предоставление услуг, с целью определения, уточнения и

сравнения нормативно установленных значений и исследуемых показателей;

б) анализ сведений, содержащихся в муниципальной информационной системе электронного документооборота и управления взаимодействием администрации Уссурийского городского округа (далее – СЭД) используемой органами, предоставляющими услуги;

в) анализ сведений, содержащихся в государственной информационной системе Приморского края «Региональный портал государственных и муниципальных услуг Приморского края» (далее - РПГУ), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее – ЕПГУ), в государственной автоматизированной системе «Управление».

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

20. Оценка соблюдения стандартов предоставления услуг проводится в соответствии с нормативно - правовыми характеристиками реализации стандартов предоставления услуг.

VI. Порядок проведения мониторинга

21. Мониторинг проводится в 5 этапов, представленных в разделе VIII настоящей Методики.

22. Мониторинг осуществляется путем самообследования и/или внешнего обследования услуг уполномоченным органом администрации Уссурийского городского округа. Мониторинг качества услуг включает в себя анализ и оценку следующих основных параметров качества предоставления услуг:

а) параметры, анализируемые через самообследование;

- б) параметры, анализируемые через внешнее обследование;
- в) дополнительные параметры.

23. Параметры, анализируемые через самообследование:

а) соответствие процедуры оказания услуги, утвержденной регламентом, стандартам качества оказания услуг, в том числе стандартам комфортности предоставления услуг;

б) время, необходимое для получения заявителем услуги, начиная от даты подачи заявления до получения заявителем конечного результата (нормативно установленное и фактическое, отклонение реальных от нормативно установленных значений);

в) организация межведомственного взаимодействия в целях организации оказания услуг.

24. Параметры, анализируемые через внешнее обследование:

а) обращения заявителя в исполнительный орган, предоставляющий услугу, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата услуги (их нормативно установленные и фактические, состав и количество):

б) финансовые затраты заявителя при получении им услуги (нормативно установленные);

в) возможность получения заявителем услуги в электронном виде;

г) возможность получения заявителем услуги по принципу «одного окна»;

д) проблемы, возникающие у заявителей при получении услуги;

е) удовлетворенность получателей оказанием услуги, ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам).

25. Дополнительные параметры качества предоставления услуг, исследуемые при проведении мониторинга, могут устанавливаться уполномоченным органом, исходя из особенностей исследуемых услуг, возникающих при их предоставлении проблем и запросов их получателей.

VII. Виды мониторинга

26. Мониторинг проводится:

а) ежегодно - в отношении наиболее массовых, общественно значимых услуг;

б) по мере необходимости - в отношении услуг при наличии сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению соответствующих услуг, после принятия административного регламента предоставления услуги или внесения изменений в административный регламент предоставления услуги, а также при наличии иных критериев отбора услуг для проведения мониторинга (далее - разовый мониторинг).

VIII. Этапы проведения мониторинга

27. Мониторинг проводится в 5 этапов:

а) организация мониторинга и подготовка к его проведению;

б) выявление нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых услуг;

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

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

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

а) выбор из общего перечня услуг, предоставляемых исполнительным органом, в соответствии с пунктом 10 разделом II настоящей Методики, с целью проведения мониторинга оценки качества услуг (определяется уполномоченным органом);

б) формирование системы показателей качества и доступности услуг и их индикаторов;

в) выбор методов сбора первичной информации и уточнение

требований к методикам их применения, определение методов обработки и анализа информации.

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

а) предварительный анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление исследуемых услуг, учет динамики нормативно установленных значений параметров качества предоставления услуг, а также выявления проблем, возникающих при предоставлении услуг;

б) проведение исследования - сбор первичных данных в соответствии с утвержденными методами, выбранными или разработанными методиками.

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

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

б) систематизация проблем, влияющих на качество предоставления услуг;

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

г) сравнение выявленных значений параметров с данными предыдущего мониторинга;

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

31. На этапе подготовки рекомендаций по оптимизации процесса предоставления 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 услуг гражданам и

организациям.

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 услуги.

Предлагаемые предложения по улучшению условий предоставления услуг должны быть направлены на повышение удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг.

IX. Результаты мониторинга

32. Уполномоченный орган при подготовке отчета о предоставлении услуг на территории Уссурийского городского округа:

проводит анализ сведений, содержащихся в СЭД используемой органами, предоставляющими муниципальные услуги;

проводит анализ сведений содержащихся на ЕПГУ, РПГУ, в государственной автоматизированной системе «Управление».

осуществляет анализ имеющейся информации.

33. Отчет формируется путем обобщения данных, полученных по всем исследуемым услугам. В отчете отражается:

а) общая информация об исполнительном органе и сфере его деятельности в вопросах предоставления услуг (включая наименование, перечень услуг);

з) наименование услуги или комплекса услуг, по которым проводилось обследование;

б) состояние регламентации услуг (нормативный правовой акт, регулирующий предоставление услуги);

в) перечень услуг, оказываемых в электронном виде на ЕПГУ, РПГУ;

г) количество обращений за оказанием услуги (за отчетный период);

д) среднее время предоставления услуги за отчетный период;

е) количество отказов в предоставлении услуг (с указанием причин отказов);

ж) количество просроченных дел за отчетный период;

з) способы обращения заявителей за услугами (обращение в исполнительный орган администрации Уссурийского городского округа, муниципальное учреждение, многофункциональный центр предоставления услуг (принцип «одного окна»), обращение в электронном виде (РПГУ, ЕПГУ и т.д.);

и) количество получателей услуги (круг заявителей).

34. Результаты проведения мониторинга учитываются при:

подготовке предложений о внесении изменений в нормативные правовые акты администрации Уссурийского городского округа, регулирующие предоставление услуг (если административный регламент не соответствует действующему законодательству);

формировании перечня услуг, рекомендуемых для включения в очередной мониторинг;

изучении мнения населения о качестве предоставления услуг исполнительным органом;

изучении качества и доступности предоставления услуг на территории Уссурийского городского округа.».

2. Управлению информатизации и организации предоставления муниципальных услуг администрации Уссурийского городского округа

(Панченко) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа.

3. Отделу пресс-службы администрации Уссурийского городского округа (Тесленко) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

Глава
Уссурийского городского округа

Е.Е. Корж