

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ НЕФТЕКУМСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

01 декабря 2023 г.

г.Нефтекумск

№ 1833

Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг оказываемых администрацией Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, ее отраслевыми (функциональными) и территориальными органами, а также подведомственными муниципальными учреждениями

В целях реализации требований Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федерального закона от 08 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» и повышения качества предоставления муниципальных услуг, администрация Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых администрацией Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, ее отраслевыми (функциональными) и территориальными органами, а также подведомственными муниципальными учреждениями.

2. Отделу по информационным технологиям администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края разместить, настоящее постановление в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края.

3. Признать утратившим силу постановление администрации Нефтекумского городского округа Ставропольского края от 01 октября 2019 г. № 1482 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края Заиченко А.А., заместителя главы администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края Васюк И.В., заместителя главы администрации – начальника управления жилищно-коммунального хозяйства администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края Лягусь А.В., управляющего делами администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края Бобина А.И.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его принятия.

Глава Нефтекумского
муниципального округа
Ставропольского края



Д.Н.Сокуренок



УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Нефтекумского муниципального округа
Ставропольского края
от 01 декабря 2023 г. № 1833

ПОРЯДОК

проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых администрацией Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, ее отраслевыми (функциональными) и территориальными органами, а также подведомственными муниципальными учреждениями

I. Общие положения

Настоящий Порядок мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых администрацией Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, ее отраслевыми (функциональными) и территориальными органами, а также подведомственными муниципальными учреждениями (далее – мониторинг) определяет способ проведения мониторинга, а также требования к предоставлению отчета о результатах проведения мониторинга.

Основными принципами проведения мониторинга являются:
учет мнения заявителей;
соблюдение единства основных требований к услугам;
непрерывное совершенствование процесса предоставления услуг.

II. Цели и задачи мониторинга

Мониторинг проводится в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг.

Основными задачами мониторинга являются:

своевременная фиксация отклонений от установленных норм административного регламента предоставления муниципальной услуги (далее - административный регламент): срок предоставления, условия ожидания приема, порядок информирования и др.;

выявление и анализ проблем при предоставлении муниципальной услуги (характер взаимодействия заявителей с должностными лицами, обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги, отсутствие избыточных административных действий, оптимальность сроков исполнения административных процедур и др.);

определение уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг;

определение уровня удовлетворенности заявителей доступностью услуг;

выявление коррупциогенности при предоставлении услуг;

изучение показателей, характеризующих степень оптимизации порядка и качества предоставления услуг;

подготовка предложений по решению проблем, возникающих при предоставлении муниципальной услуги.

III. Объект мониторинга

Объектом мониторинга являются муниципальные услуги, оказываемые администрацией Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, ее отраслевыми (функциональными) и территориальными органами, а также подведомственными муниципальными учреждениями.

В качестве объекта мониторинга рассматриваются услуги, полученные заявителями в последние два календарных года (год, в котором проводится исследование, и предшествующий календарный год).

В случае получения респондентом нескольких услуг, непосредственным объектом мониторинга является та услуга, о процедуре предоставления которой он более всего осведомлен.

IV. 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, предоставляющие услугу, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;

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 от нормативно установленных значений;

временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные отклонения от нормативно установленных;

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

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

V. Этапы проведения мониторинга

Проведение мониторинга включает в себя следующие этапы:

1 этап - обеспечение информирования заявителя о возможности прохождения опроса;

2 этап - проведение опроса заявителей;

3 этап - сбор и обработка информации о деятельности субъекта мониторинга и степени удовлетворенности получателей муниципальной услуги (заявителей);

4 этап - подведение итогов мониторинга.

VI. Методы проведения мониторинга

При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой муниципальной услуги используется метод опроса граждан (организаций), являющихся получателями муниципальной услуги и сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги.

Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, постоянно или преимущественно проживающих на территории Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края.

Участие в опросе является свободным и добровольным. Никто не может быть принужден к выражению своего мнения и убеждения или отказу от них.

Опрос может проводиться на участках опроса (в местах предоставления муниципальных услуг) либо по месту жительства участников опроса.

Опрос проводится отделами администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, ее отраслевыми (функциональными) и территориальными органами, а также подведомственными муниципальными учреждениями в отношении оказываемых муниципальных услуг в течение года.

Форма опроса приведена в приложении № 1 к Порядку.

По завершению опроса в отдел экономического развития администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края предоставляется отчет, о результатах проведенной работы.

Отчет предоставляется ежегодно, в срок не позднее 1 февраля года, следующего за отчетным, согласно приложению № 2 к Порядку.

VII. Формат отчетности

Результатом мониторинга должен стать аналитический отчет.

На основании данных, полученных при проведении мониторинга, отделом экономического развития администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края формируется ежегодный отчет о качестве предоставления муниципальных услуг оказываемых администрацией Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края, ее отраслевыми (функциональными) и территориальными органами, а также подведомственными муниципальными учреждениями.

В итоговом отчете о результатах мониторинга отражается:

- 1) нормативно установленные и фактические финансовые и временные затраты заявителей, произведенные при получении услуг;
- 2) сведения о соблюдении стандартов предоставления услуг или иных установленных требований;
- 3) сведения об уровне информированности заявителей о способах, порядке получения услуг;
- 4) сведения о фактах коррупционности при предоставлении услуг;
- 5) сведения о степени оптимизации порядка и качества предоставления услуг;
- 6) описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления

услуг, непосредственно связанных с издержками на их получение, и предложений по решению указанных проблем;

7) анализ полученных результатов в динамике с результатами предшествующего мониторинга;

8) рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга, в том числе:

а) по улучшению условий предоставления услуг, направленных на повышение удовлетворенности заявителей качеством их предоставления;

б) по внесению изменений в административные регламенты, а именно: об изменении перечня документов, необходимых для предоставления услуг; об изменении срока предоставления услуг, а также сроков выполнения отдельных административных процедур.

9. Отчет по результатам мониторинга должен иллюстрироваться графиками, диаграммами.

10. К отчету прикладывается база данных ответов, содержащая результаты по каждой анкете.

11. По результатам мониторинга должен быть составлен рейтинг качества предоставления муниципальных услуг.

VIII. Использование результатов мониторинга

1. Ежегодно, в срок не позднее 1 марта года, следующего за отчетным, аналитический отчет о результатах проведенного мониторинга предоставляется главе администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края.

2. Результат отчета подлежит размещению на официальном сайте администрации Нефтекумского муниципального округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Приложение № 1
к Порядку проведения
мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг

АНКЕТА
по проведению мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг

Мы предлагаем Вам ответить на ряд вопросов, касающихся проблем и возможного улучшения качества и доступности предоставления муниципальных услуг. Заполнение анкеты займет у Вас не более 10 минут.

Заполнить анкету нетрудно. Пожалуйста, полностью прочитайте каждый вопрос и предложенные варианты ответа. Выберите вариант ответа, который совпадает с Вашим мнением, и выберите его номер. Если ни один из предложенных вариантов ответа Вам не подходит, изложите свое мнение на свободных строках анкеты.

Все данные будут представлены в обобщенной форме. Мы гарантируем конфиденциальность предоставленной информации.

Заранее благодарим Вас за участие в анкетировании!

1. Скажите, пожалуйста, получали ли Вы за период 20__ - 20__ гг. какие-либо муниципальные услуги? Если да, то какие?

Укажите, пожалуйста, _____

2. Выберите, пожалуйста, из указанных Вами услуг только одну услугу, о процедуре предоставления которой Вы лучше всего осведомлены и готовы ответить на вопросы анкеты. Пожалуйста, укажите название этой услуги из 1-го вопроса.

Укажите, пожалуйста, _____

3. Как Вы оцениваете качество предоставления данной муниципальной услуги?

1. Очень хорошо
2. Скорее, хорошо
3. Скорее, плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

4. Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?

1. Вполне доступна
2. Скорее доступна
3. Скорее недоступна
4. Недоступна
5. Затрудняюсь ответить

5. Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в органы, предоставляющие услуги, для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата указанной Вами услуги?

Укажите, сколько _____ раз(а).

6. Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи запроса и получения результата услуги?

1. Да

2. Скорее, да
3. Скорее, нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

7. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?

1. Да - переход к вопросу № 9
2. Нет

8. Если не удалось, то почему?

Можно выбрать несколько вариантов ответа.

1. Сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки)
2. Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов
3. Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально не установленные
4. Не удалось подать документы в связи с большой очередью
5. Другая причина, напишите сами _____

9. Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?

1. Да
2. Скорее, да
3. Скорее, нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

10. Скажите, пожалуйста, каковы Ваши общие материальные затраты на получение данной услуги? (официальные платежи (государственные пошлины), неофициальные расходы, выплаты посредникам и т.д.)

Укажите, пожалуйста, сумму:

Официальные платежи _____ руб.

Неофициальные платежи _____ руб.

Бесплатно _____.

11. Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

12. Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?

1. Да
2. Скорее, да
3. Скорее, нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

13. Если у Вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?

1. Улучшилось
2. Скорее улучшилось
3. Осталось без изменений
4. Скорее ухудшилось

5. Ухудшилось
6. Затрудняюсь ответить
7. Не получал данную услугу ранее

14. С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги?
Назовите все, с чем сталкивались.

1. Требование избыточных документов, сведений
2. Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги
3. Ошибки в конечном результате предоставления услуги
4. Сложность заполнения официальных форм (бланков)
5. Неудобный для граждан режим работы органа, предоставляющего услугу
6. Большие очереди
7. Хождение по многим кабинетам, учреждениям
8. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)
9. Большие сроки получения услуги
10. Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)
11. Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги
12. Недостаточная компетентность, грубость сотрудников
13. Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)
14. Плохие условия ведения приема посетителей
15. Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги
16. Плохая территориальная доступность органа предоставляющего услугу
17. Другое, укажите сами _____

15. Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем?

Можно отметить не более 5 вариантов.

1. Сокращение срока предоставления услуги
2. Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей)
3. Улучшение условий ведения приема посетителей
4. Сокращение числа требуемых документов
5. Сокращение количества обращений в орган предоставляющий услугу и иные учреждения
6. Уменьшение стоимости услуги
7. Упрощение заполнения запросов, официальных бланков
8. Удобство графика работы учреждения
9. Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм
10. Вежливость и профессионализм сотрудников
11. Улучшение территориальной доступности органа предоставляющего услугу
12. Получение информации о стадии рассмотрения обращения
13. Другое, укажите сами _____

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение № 2
к Порядку проведения
мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг

Отчетная форма
по оценке качества предоставления муниципальных услуг

Наименование органа предоставляющего услугу: _____

№	Наименование индикатора	Значения показателя («%», «да», «нет»)
1	2	3
1	Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) в целом качеством предоставления услуг	
2	Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) в целом доступностью получения услуг	
3	Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) числом обращений для получения одной услуги	
4	Доля заявителей, отметивших, что им не пришлось обращаться повторно для подачи запроса (документов)	
5	Доля заявителей, удовлетворенных количеством документов, необходимых для получения услуги	
6	Доля заявителей, отметивших, что им не пришлось затрачивать денежную сумму на получение услуг	
7	Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) сроком предоставления услуг	
8	Доля заявителей, отметивших положительную динамику качества предоставления услуг (улучшилось)	
Итоговая оценка <*>		

<*> Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке.
