



31 май 2021г. № 196
РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ - «ГОРОД ТУЛУН»
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА
РАСПОРЯЖЕНИЕ

О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В ГОРОДЕ ТУЛУНЕ

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании – «город Тулун», в соответствии с Порядком проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением администрации городского округа от 26.07.2018 № 929 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Тулуне», руководствуясь ст.ст.6, 28, 44 Устава муниципального образования - «город Тулун»

1. Утвердить экспертную группу для проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в составе:

Якубова Татьяна Борисовна – заместитель мэра городского округа – председатель Комитета по экономике администрации городского округа, председатель экспертной группы;

Филиппова Елена Александровна – начальник отдела экономического развития Комитета по экономике администрации городского округа, заместитель председателя экспертной группы;

Ярцева Дарья Сергеевна – главный специалист отдела экономического развития Комитета по экономике администрации городского округа, секретарь экспертной группы.

Члены экспертной группы:

Абрамова Елена Евгеньевна – вице - мэр городского округа – руководитель аппарата администрации городского округа;

Наговицина Алена Андреевна – председатель Комитета по управлению муниципальным имуществом администрации городского округа;

Нижегородцев Андрей Артурович – заместитель мэра городского округа – председатель Комитета по строительству и городскому хозяйству администрации городского округа;

Щербакова Наталья Анатольевна – заместитель председателя - начальник управления образования Комитета социальной политики администрации городского округа;

Окладникова Олеся Владимировна – заместитель руководителя аппарата – начальник правового отдела аппарата администрации городского округа;

Алексеев Олег Станиславович – начальник отдела архитектуры и градостроительства Комитета по строительству и городскому хозяйству администрации городского округа;

Амосова Анна Викторовна – советник отдела межведомственного взаимодействия и реализации административной реформы управления межведомственного взаимодействия и информационных технологий Министерства экономического развития Иркутской области.

2. Утвердить задание на проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, приложение № 1.

3. Утвердить план проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, приложение № 2.

4. Утвердить анкету для проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг города Тулуна, приложение № 3.

5. Экспертной группе в составе, утвержденном п.1 настоящего распоряжения:

5.1. Провести в соответствии с заданием мониторинг качества предоставления муниципальных услуг в период с 21.06.2021 по 02.08.2021г.

5.2. Обеспечить предоставление в министерство экономического развития Иркутской области отчета о результатах проведенного мониторинга в срок до 01.09.2021г.

6. Признать утратившим силу распоряжение администрации городского округа от 30.04.2020 года №145 «О проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Тулуне».

7. Опубликовать настоящее постановление в газете «Тулунский вестник» и разместить на официальном сайте администрации городского округа.

8. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Мэр городского округа
муниципального образования –
«город Тулун»

Ю.В. Карих



Верно

ЗАДАНИЕ НА ПРОВЕДЕНИЕ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Задачи мониторинга:

1.1. Выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг заявителям, в том числе временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг.

1.2. Выявление уровня удовлетворенности жителей города Тулуна предоставляемыми муниципальными услугами.

2. Перечень муниципальных услуг Муниципального образования – «город Тулун» согласно Реестра муниципальных услуг и функций муниципального образования – «город Тулун», утвержденного постановлением администрации городского округа от 01.12.2011г. № 1724 с изменениями и дополнениями для проведения мониторинга.

3. Мероприятия мониторинга качества предоставления муниципальных услуг:

3.1. Анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальных услуг.

3.2. Опрос получателей муниципальных услуг путем заполнения анкеты для проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией городского округа.

4. Параметры, подлежащие оценке в ходе мониторинга качества предоставления муниципальных услуг:

4.1. Соблюдение стандартов предоставления муниципальной услуги.

4.2. Проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги.

4.3. Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальной услуги.

4.4. Количество и состав обращений заявителей их нормативно установленным значениям.

4.5. Финансовые затраты заявителя при получении муниципальной услуги.

4.6. Временные затраты заявителя при получении муниципальной услуги.

4.7. Наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальной услуги.

4.8. Привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги (в том числе в силу требования (побуждения) должностных лиц администрации).

5. Сведения, включаемые в отчет по результатам мониторинга качества предоставления муниципальных услуг:

5.1. Результаты по оценочным характеристикам реализации стандарта предоставления муниципальной услуги.

5.2. Результаты мониторинга по каждой муниципальной услуге.

5.3. Результаты мониторинга по общему перечню муниципальных услуг, предоставляемых в администрации.

5.4. Выявленные отклонения от стандартов предоставления муниципальных услуг, их анализ.

5.5. Решения об устранении выявленных проблем.

ПЛАН ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

№	Мероприятие	Задачи	Ответственный исполнитель	Срок
1	2	3	4	5
Подготовительный этап				
1.	Изучение административных регламентов предоставления муниципальных услуг	Выявление установленных требований к качеству предоставления муниципальных услуг	Экспертная группа	21.06.2021 - 21.06.2021
Выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг				
2.	Оценка реализации стандартов предоставления муниципальных услуг	Оценить соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг	Экспертная группа	21.06.2021 - 27.06.2021
3.	Подготовка объявления о проведении мониторинга на сайт администрации городского округа, в газету "Тулунский вестник"	Оповестить максимальное количество жителей района	Комитет по экономике администрации городского округа	23.06.2021 - 24.06.2021
4.	Проведение анкетирования в местах предоставления муниципальных услуг	Опрос получателей муниципальных услуг	Экспертная группа	21.06.2021 - 12.07.2021
5.	Проведение анкетирования на официальном сайте муниципального образования	Вовлечь в опрос максимальное количество получателей муниципальных услуг	Информационно-аналитический отдел аппарата администрации городского округа	21.06.2021 - 12.07.2021
Анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг				
6.	Обработка первичной информации	Анализ выявленных значений параметров качества и доступности муниципальных услуг	Экспертная группа	13.07.2021 - 14.07.2021
7.	Определение абсолютных и процентных значений исследуемых параметров, выявление максимальных отклонений		Экспертная группа	17.07.2021 - 20.07.2021

8.	Подготовка отчета по итогам мониторинга качества предоставления муниципальных услуг		Экспертная группа	21.07.2021 - 02.08.2021
9.	Представление отчета в министерство экономического развития Иркутской области	Подготовка областного отчета о результатах мониторинга качества предоставления государственных муниципальных услуг	Комитет по экономике администрации городского округа	01.09.2021

**Анкета для проведения мониторинга
качества предоставления муниципальных услуг города Тулуна**

_____ (наименование муниципальной услуги)

1. Когда Вы обращались за получением муниципальной услуги? Назовите месяц и год: _____

2. Куда Вы обращались за получением муниципальной услуги?

а) Администрация городского округа (далее – ОМС)

б) многофункциональный центр (далее – МФЦ)

3. Сколько раз Вы посещали ОМС, МФЦ для получения конечного результата муниципальной услуги?

4. 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

5. Назовите все причины вашего посещения ОМС, МФЦ в процессе получения муниципальной услуги (отметить все, что назовет респондент)

а) чтобы получить консультацию сотрудника администрации

б) чтобы подать документы

в) обнаружился ошибки при подготовке документов

г) внесение дополнительной информации, документов

д) из-за больших очередей

е) заявитель не успел решить все вопросы в течение рабочего дня (приема)

ж) за результатом предоставления муниципальной услуги

з) другое (что именно) _____

6. Сколько примерно времени было потрачено заявителем на подготовку пакета документов?
_____ часов _____ дней

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

8. 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

9. Из каких источников Вы получали информацию о порядке предоставления муниципальной услуги? (отметить все, что назовет респондент)

- а) из нормативных правовых актов
- б) посредством личного непосредственного общения с сотрудниками ОМС, МФЦ
- в) прочитал информацию на стендах в ОМС, МФЦ
- г) по телефону от сотрудника ОМС, МФЦ
- д) от соседей
- е) от коллег, знакомых, родственников
- ж) публикации в газетах
- з) передачи на телевидении
- и) информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
- к) передачи по радио
- л) в региональной государственной информационной системе «Портал государственных услуг Иркутской области» в сети информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://pgu.irkobl.ru>
- м) другое (что именно) _____

10. 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 нигде не обращался
- б) одно дополнительное обращение
- в) два дополнительных обращения
- г) четыре дополнительных обращения
- д) более 5 обращений

11. Оцените по пятибалльной шкале полноту полученной информации из источника, в который обратились? (по убыванию)

- а) 5 баллов – очень доволен
- б) 4 балла – доволен
- в) 3 балла – скорее доволен
- г) 2 балла – скорее недоволен
- д) 1 балл – совершенно недоволен

12. Оцените по пятибалльной шкале актуальность полученной информации? (по убыванию)

- а) 5 баллов – очень актуальна
- б) 4 балла – актуальна
- в) 3 балла – скорее актуальна
- г) 2 балла – скорее неактуальна
- д) 1 балл – совершенно неактуальна

13. Оцените по пятибалльной шкале достоверность полученной информации? (по убыванию)

- а) 5 баллов – очень доволен
- б) 4 балла – доволен
- в) 3 балла – скорее доволен
- г) 2 балла – скорее недоволен
- д) 1 балл – совершенно недоволен

14. О каких альтернативных способах информирования о предоставлении муниципальной услуги Вы знаете?

- а) нормативные правовые акты
- б) личные консультации сотрудников ОМС, МФЦ
- в) информация на стендах в ОМС, МФЦ
- г) консультации сотрудников ОМС, МФЦ по телефону
- д) соседи
- е) коллеги, знакомые, родственники
- ж) публикации в газетах
- з) передачи на телевидении
- и) информационно-телекоммуникационная сеть «Интернет»
- к) передачи по радио
- л) региональная государственная информационная система «Портал государственных услуг Иркутской области» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
- м) другое (что именно) _____

15. Насколько Вы были довольны имеющимися возможностями получения информации? (один ответ)

- а) 5 баллов – очень доволен
- б) 4 балла – доволен
- в) 3 балла – скорее доволен
- г) 2 балла – скорее недоволен
- д) 1 балл – совершенно недоволен

16. Какой, на Ваш взгляд, источник получения информации наиболее эффективный?

17. Достаточно ли информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах в ОМС, МФЦ?

- а) да
- б) нет
- в) информация отсутствует

18. Если нет, то какую информацию Вам хотелось бы видеть дополнительно?

19. Остались ли Вы довольны от общения с сотрудниками ОМС, МФЦ (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 сотрудников ОМС, МФЦ					
Продолжительностью приема					
Внимательностью и вежливостью					

сотрудников ОМС, МФЦ					
Общим уровнем обслуживания со стороны сотрудников					

20. Приходилось ли Вам ожидать приема у сотрудника ОМС, МФЦ в очереди? (один ответ)

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

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

_____ минут _____ часов

22. 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

23. Какие должны быть условия для ожидания приема в ОМС, МФЦ, по Вашему мнению? (отметить все, что назовет респондент)

- а) стулья, кресла
- б) столы
- в) система кондиционирования воздуха
- г) гардероб
- д) торговая точка с продуктами и напитками непосредственно в здании
- е) другое (что именно) _____

24. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в ОМС, МФЦ? Оцените по пятибалльной шкале уровень организации очереди (по убыванию).

- а) 5 баллов – полностью удовлетворяет
- б) 4 балла – удовлетворяет
- в) 3 балла – скорее удовлетворяет
- г) 2 балла – скорее не удовлетворяет
- д) 1 балл – полностью не удовлетворяет

25. Если не удовлетворяет, то в чем причина?

- а) очередь не организована
- б) длительное ожидание в очереди
- в) недостаточно мест для ожидания
- г) другое _____

26. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы ОМС, МФЦ, предоставляющего муниципальную услугу (по убыванию).

- а) 5 баллов – полностью удовлетворяет
- б) 4 балла – удовлетворяет
- в) 3 балла – скорее удовлетворяет
- г) 2 балла – скорее не удовлетворяет
- д) 1 балл – полностью не удовлетворяет

27. Какой график работы с посетителями Вы считаете наиболее приемлемым? (один ответ)

- а) устраивает нынешний график работы
- б) все рабочие дни недели в течение всего рабочего времени
- в) все рабочие дни недели в течение нескольких часов (каких именно?) _____
- г) несколько рабочих дней в неделю (каких именно?) _____
- д) шесть рабочих дней в неделю (каких именно?) и один выходной день _____
- е) другое (что именно) _____
- ж) все равно

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

- а) да
- б) нет

29. Если да, то с какими проблемами и необоснованными действиями со стороны представителей ОМС, МФЦ 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 _____

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

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

31. Если приходилось, то в каких размерах?

- а) _____ рублей
- б) воздержусь

32. С какой целью Вы осуществляли неформальные платежи?

33. 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

34. В случае оплаты муниципальной услуги, укажите размер этой платы: _____ рублей.

35. Использовали ли Вы когда-либо личные связи (знакомства), чтобы получить качественное обслуживание в ОМС, МФЦ?

- а) да, иначе получить услугу очень сложно
- б) иногда приходится
- в) как правило, не приходится
- г) нет

36. Как Вы считаете, нуждается ли здание, в котором предоставляются муниципальные услуги, в ремонте?

- а) нет, здание находится в отличном состоянии
- б) в целом нет, но косметический ремонт не помешает
- в) здание требует проведения ремонта
- г) здание требует проведения капитального ремонта

37. Удобны ли были для Вас имеющиеся условия оказания муниципальной услуги в учреждении? (один ответ)

- а) вполне удобно, в здании есть все необходимое, чтобы получать качественные муниципальные услуги
- б) скорее удобно
- в) в чем-то удобно, в чем-то – нет
- г) скорее, неудобно – заявитель лишен многих возможностей
- д) неудобно – получить качественную муниципальную услугу в этом здании очень сложно

38. Достаточно ли столов и канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?

- а) достаточно
- б) не достаточно

39. Если недостаточно, то чего не хватает?

- а) мест для заполнения документов
- б) канцелярских принадлежностей
- в) бланков
- г) другое _____

40. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения ОМС, МФЦ, предоставляющего муниципальную услугу (условия доступа в учреждение, его местонахождение) (по убыванию)?

- а) 5 баллов – полностью удовлетворяет
- б) 4 балла – удовлетворяет
- в) 3 балла – скорее удовлетворяет
- г) 2 балла – скорее не удовлетворяет
- д) 1 балл – полностью не удовлетворяет

41. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения ОМС, МФЦ, в котором предоставляется муниципальная услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования, мест для сидения) (по убыванию)?

- а) 5 баллов – полностью удовлетворяет
- б) 4 балла – удовлетворяет
- в) 3 балла – скорее удовлетворяет
- г) 2 балла – скорее не удовлетворяет
- д) 1 балл – полностью не удовлетворяет

42. Отказывали ли Вам в предоставлении муниципальной услуги?

- а) да
- б) нет

43. Если отказывали, то по какой причине?

44. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих учреждения?

- а) 5 баллов – очень доволен
- б) 4 балла – доволен
- в) 3 балла – скорее доволен
- г) 2 балла – скорее недоволен
- д) 1 балл – совершенно недоволен

45. 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

46. Если да, то с какой целью Вы обращались к посреднику?

- а) для получения консультации или иной помощи при подготовке документов и прохождении административных процедур
- б) для повышения комфортности получения муниципальной услуги (например, получение услуги вне очереди)
- в) для снижения количества обращений в ОМС, МФЦ
- г) для подготовки документов для получения муниципальной услуги в соответствии с законодательством
- д) для получения необходимых навыков для получения муниципальной услуги
- е) для обеспечения гарантии получения муниципальной услуги
- ж) другое _____

47. Укажите причины Вашего обращения в посредническую организацию:

- а) по собственному желанию
- б) по принуждению (явному, неявному) со стороны АЗГМО, МФЦ
- в) в силу требований законодательства

48. 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

49. Что Вас больше всего не удовлетворяет в процедуре оказания услуги ОМС, МФЦ и ее результатах (может быть несколько вариантов ответов)?

- а) утомительное ожидание в очереди
- б) некомпетентность сотрудников – не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу
- в) приходится ждать принятия решения больше установленного срока

- г) отсутствие сотрудников в рабочее время
- д) некомфортно в помещении – душно или холодно
- е) помещение непригодно для ожидания
- ж) я не получил то, зачем приходил в учреждение
- з) муниципальные услуги были оказаны некачественно
- и) плохая организация процедуры приема посетителей
- к) грубость, невнимательность сотрудников
- л) неудобный график работы
- м) неудобное месторасположение здания, помещения ОМС, МФЦ
- н) невозможно дозвониться, найти нужного специалиста
- о) запутанная процедура оформления документов
- п) недостаточно информации
- р) другое (что именно) _____
- с) всем удовлетворен

50. 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

51. С какими проблемами Вы столкнулись при получении муниципальной услуги?

52. По Вашему мнению, какие изменения произойдут в сфере оказания муниципальных услуг в учреждении через 3-4 года – к лучшему, к худшему или ничего не изменится? (один ответ)

- а) безусловно к лучшему
- б) скорее к лучшему
- в) скорее к худшему
- г) безусловно к худшему
- д) ничего не изменится

53. Как Вы считаете, что должно измениться в существующем положении дел для оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг?

Благодарим Вас за участие в опросе!