

26 июня 2018г. № 929

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ - «ГОРОД ТУЛУН»
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ПРОВЕДЕНИЯ
МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОРОДЕ ТУЛУНЕ**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг, оказываемых на территории города Тулуна, руководствуясь ст. 16 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», приказом Министерства экономического развития, труда, науки и высшей школы Иркутской области от 02.11.2011г. № 22-мпр «Об утверждении методических рекомендаций проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области», ст.ст.28, 42 Устава муниципального образования - «город Тулун», администрация городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Тулуне, согласно приложению 1.
2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в газете «Тулунский вестник» и размещению на официальном сайте администрации городского округа.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Мэр городского округа

Ю.В. Карих



Верно

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ГОРОДЕ ТУЛУНЕ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Тулуне (далее - Порядок) определяет цели, задачи, порядок и методы проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городе Тулуне, оказываемых администрацией города Тулуна (далее - мониторинг).
2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", приказом Министерства экономического развития, труда, науки и высшей школы Иркутской области от 02.11.2011 N 22-мпр "Об утверждении методических рекомендаций проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области", Приказом Минрегиона России от 29.12.2011 N 635/10 "СП 118.13330.2012. Свод правил. Общественные здания и сооружения. Актуализированная редакция СНиП 31-06-2009".
3. Под мониторингом понимается сбор и анализ информации о фактическом уровне качества предоставляемых муниципальных услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих услуг (далее - административный регламент).
4. Мониторинг проводится в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых на территории города Тулуна.
5. Основными задачами мониторинга являются:
 - 5.1. Выявление, анализ и оценка показателей, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям (далее - заявители), в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги.
 - 5.2. Выявление уровня удовлетворенности заявителей предоставляемыми муниципальными услугами.
 - 5.3. Последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных показателей качества и доступности муниципальных услуг заявителями.
 - 5.4. Контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.
6. Объектом мониторинга является отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для заявителя.
7. Перечень изучаемых муниципальных услуг включает муниципальные услуги, предоставляемые администрацией города Тулуна в соответствии с разделом I Реестра муниципальных услуг и муниципальных функций муниципального образования, утвержденного постановлением администрации городского округа 01.12.2011 № 1724 (далее - Реестр).
8. В ходе мониторинга исследуются:

8.1. Законодательство Российской Федерации, Иркутской области и муниципальные правовые акты города Тулуна, регулирующие предоставление муниципальных услуг, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности.

8.2. Практика предоставления исследуемых муниципальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности.

8.3. Оценка заявителями качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания в отношении улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

8.4. Оценка экспертами качества и доступности муниципальных услуг.

8.5. Предложения муниципальных служащих структурных подразделений администрации города Тулуна, предоставляющих муниципальную услугу на территории города Тулуна (далее - структурное подразделение), по улучшению качества и доступности муниципальной услуги.

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

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

9.2. Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) муниципальной услуги, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги.

9.3. Временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: установленные административным регламентом и реальные.

9.4. Наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальных услуг.

10. Мониторинг проводится Комитетом по экономике администрации городского округа (далее – Комитет по экономике) при участии структурных подразделений, Общественной палаты г. Тулуна.

II. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

11. При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой муниципальной услуги используются следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги:

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

11.2. Интервьюирование, анкетирование:

11.2.1. Граждан (организаций), являющихся получателями муниципальных услуг.

11.2.2. Должностных лиц администрации города Тулуна.

11.2.3. Экспертов.

11.3. Телефонный опрос:

11.3.1. Граждан (организаций), являющихся получателями муниципальных услуг.

11.3.2. Должностных лиц администрации города Тулуна.

11.4. Опрос граждан (организаций), являющихся получателями муниципальных в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - опрос с применением IT-технологий).

11.5. Наблюдение экспертами за качеством предоставления муниципальных услуг.

12. Структурные подразделения в срок до 1 марта текущего года представляют в Комитет по экономике отчеты о количестве оказанных ими за отчетный год муниципальных услуг и количестве жалоб граждан на предоставление муниципальных услуг, оказываемых структурными подразделениями, по форме, указанной в Приложении № 1 к настоящему Порядку, предложения по улучшению качества оказываемых муниципальных услуг в бумажном и электронном виде. В электронном виде к информации прикладываются копии жалоб.

13. Отдел делопроизводства и контроля аппарата администрации города Тулуна в срок до 1 марта текущего года представляет в Комитет по экономике отчет о количестве жалоб граждан, зарегистрированных за отчетный год, с разбивкой по кварталам, по каждой муниципальной услуге в соответствии с разделом I Реестра. Информация представляется в бумажном и электронном виде. В электронном виде к информации прикладываются копии жалоб.

14. Комитет по экономике совместно с информационно-аналитическим отделом аппарата администрации городского округа (далее - Комитет) ежегодно формируют:

14.1. Анкету для проведения социологических исследований методами, указанными в пунктах 11.2 - 11.4 настоящего Порядка.

14.2. Методику расчета индексов, ранжирования качества предоставления муниципальных услуг и структурных подразделений для оценки анкет, указанных в п. 14.1 настоящего Порядка.

14.3. Технические задания на проведение социологических исследований на основании анкет, разработанных в соответствии с п. 14.1 настоящего Порядка.

Документы, указанные в пунктах 14.1 - 14.3 настоящего Порядка, утверждает Комитет по экономике администрации городского округа в срок до 1 марта текущего года.

15. Информационно-аналитический отдел аппарата администрации обеспечивает проведение опросов с применением IT-технологий. Отчет о результатах опроса с применением IT-технологий в течение 20 дней с момента окончания его проведения представляется в Комитет.

16. Комитет обеспечивает проведение социологических исследований о качестве предоставления муниципальных услуг в соответствии с техническим заданием, разработанным в соответствии с п. 14.3 настоящего Порядка.

17. Экспертная оценка качества предоставления муниципальных услуг осуществляется экспертной группой методом, указанным в пункте 11.5 настоящего Порядка. Комитетом формируется экспертная группа, в состав которой входят: представители Комитета по экономике (не менее 2 чел.) аппарата администрации (не менее 3 чел.), Общественной палаты г. Тулуна (не менее 2 чел.).

17.1. Председателем экспертной группы является заместитель мэра городского округа – председатель Комитета по экономике.

17.2. Состав экспертной группы в срок до 30 апреля текущего года утверждается распоряжением Комитета.

17.3. Комитет по экономике в срок до 30 апреля текущего года формируется План проведения мониторинга оценки качества предоставления муниципальных услуг (далее - план) и утверждается председателем экспертной группы.

17.4. Оценка качества предоставления муниципальных услуг (далее - оценка) осуществляется экспертной группой методом наблюдения в соответствии с указанными в экспертном листе (Приложение № 2 к настоящему Порядку) оценочными характеристиками.

Оценочные характеристики могут корректироваться путем их дополнения в

соответствии с административным регламентом по каждой отдельной муниципальной услуге.

17.5. По результатам оценки экспертная группа:

17.5.1. Формирует отчет о качестве предоставления муниципальных услуг путем заполнения форм, указанных в Приложениях № 2 - 4 к настоящему Порядку, с приложением рекомендации по улучшению условий предоставления муниципальной услуги.

17.5.2. Представляет отчет о качестве предоставления муниципальных услуг в срок до 1 июля текущего года в Комитет по экономике.

17.6. В рамках проведения экспертной оценки рассчитывается индекс качества предоставления муниципальных услуг (Ик.).

Индекс качества предоставления муниципальных услуг (Ик.) определяется по формуле:

$$Ик = \sum B \times K,$$

где:

B - балл (Приложение № 2 к настоящему Порядку);

K - весовой коэффициент (Приложение № 2 к настоящему Порядку).

Для вычисления значения общего индекса качества предоставления муниципальных услуг в процентах применяется следующая формула:

$$Ик\% = \frac{Ик}{4} \times 100\%,$$

где:

Ик. - общий индекс качества предоставления муниципальных услуг.

Оценка качества предоставления муниципальной услуги осуществляется в соответствии со значениями, приведенными в Таблице 1.

Таблица 1

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ ЗНАЧЕНИЯ ОБЩЕГО ИНДЕКСА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

| Значение общего индекса качества предоставления муниципальных услуг, % | Интерпретация значений |
|--|--|
| 85 - 100 | Очень высокий уровень качества предоставления муниципальной услуги |
| 65 - 84 | Высокий уровень качества предоставления муниципальной услуги |
| 50 - 64 | Средний уровень качества предоставления муниципальной услуги |
| 36 - 49 | Низкий уровень качества предоставления муниципальной услуги |

17.7. Общий индекс качества предоставления муниципальных услуг рассчитывается как в целом по всем услугам, так и по каждой услуге в отдельности. По полученному значению общего индекса качества предоставления муниципальных услуг производится ранжирование муниципальных услуг по данному параметру. Наибольшей величине, общего индекса качества предоставления муниципальных услуг, присваивается первое место. Не исключается возможность присвоения одного места нескольким муниципальным услугам (Приложение № 3).

17.8. Ранжирование структурных подразделений производится в соответствии с коэффициентом, рассчитанным как среднее арифметическое общих индексов качества предоставления муниципальных услуг по каждой услуге, предоставляемой структурным подразделением.

Наибольшей величине коэффициента присваивается первое место. Не исключается возможность присвоения одного места нескольким структурным подразделениям (Приложение № 4).

18. в срок до 1 сентября текущего года на основании информации, представленной в соответствии с пунктами 12, 13, 15, 17, 18.5.1 настоящего Порядка, формирует отчет о проведении мониторинга и представляет его на рассмотрение мэру города Тулуна (копии отчета о проведении мониторинга направляются в структурные подразделения).

Заместитель мэра городского округа –
председатель Комитета по экономике
администрации городского округа



С.В. Васильева

Приложение № 1
к Порядку
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных
услуг в городе Тулуне

**ОТЧЕТ
О КОЛИЧЕСТВЕ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОКАЗАННЫХ СТРУКТУРНЫМ
ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ТУЛУНА**

| Номер (идентификато р) в Реестре муниципальных услуг (функций) города Иркутска | Наименование муниципальной услуги | Количество оказанных муниципальных услуг (в том числе выданных отказов в предоставлении муниципальных услуг) за ____ год, ед. | | | | |
|---|---|--|--------------|--------------|--------------|-----|
| | | 1 квартал | 2 квартал | 3 квартал | 4 квартал | год |
| | | | | | | |

**ОТЧЕТ
О КОЛИЧЕСТВЕ ЖАЛОБ ГРАЖДАН НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ, ОКАЗАННЫХ СТРУКТУРНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ТУЛУНА**

| Номер (идентификато р) в Реестре муниципальных услуг (функций) города Иркутска | Наименование муниципальной услуги | Количество жалоб граждан за ____ год, ед. | | | | |
|---|---|--|--------------|--------------|--------------|-----|
| | | 1 квартал | 2 квартал | 3 квартал | 4 квартал | год |
| | | | | | | |

**ЭКСПЕРТНЫЙ ЛИСТ.
ОЦЕНОЧНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Дата _____ адрес: _____
Услуга: _____

| Наименование характеристики | ДА - 1 балл, НЕТ - 0 баллов | Рекомендаци и | Весовой коэффициен т |
|---|--------------------------------------|------------------|----------------------------|
| Местонахождение здания: - здание расположено вблизи остановки общественного транспорта (5 минут) | | | 0,1 |
| - наличие парковки транспорта | | | |
| Качество оборудования здания: - наличие пандусов | | | 0,1 |
| - наличие аптечки | | | |
| - наличие пожарной сигнализации | | | |
| - наличие средств пожаротушения | | | |
| - наличие гардероба | | | |
| - наличие туалетов | | | |
| Качество оборудования стенда: - наличие образцов заявлений | | | 0,2 |
| - наличие перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги | | | |
| - наличие графика работы и номера телефона структурного подразделения | | | |
| - наличие текста административного регламента предоставления муниципальной услуги | | | |
| Качество оборудования места | | | 0,2 |

| | | | |
|--|--|--|-----|
| ожидания: - наличие мест для сидений (не менее 3-х стульев на каждый стол специалиста, оказывающего муниципальную услугу) | | | |
| - площадь помещения ожидания для посетителей (принимается из расчета на одного человека: при одновременной численности посетителей до 10 человек - 2 кв.м, до 20 человек - 1,5 кв.м и 1,0 кв.м на каждого следующего посетителя) | | | |
| - наличие бланков для заполнения заявлений | | | |
| - наличие канцелярских принадлежностей | | | |
| - наличие столов для заполнения документов | | | |
| Время ожидания 15 минут и менее | | | 0,2 |
| Качество оборудования рабочего места специалиста, оказывающего услугу: - наличие персонального компьютера | | | 0,2 |
| - наличие копировального оборудования | | | |
| - площадь помещения на одного специалиста не менее 12 кв.м | | | |
| - наличие стационарного телефона | | | |
| - наличие установленного программного обеспечения системы межведомственного электронного взаимодействия | | | |

Экспертная группа:

Должность

Подпись

Ф.И.О.

Приложение № 3
к Порядку
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных
услуг в городе Тулуне

**РАНЖИРОВАНИЕ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ПО ПОЛУЧЕННОМУ ЗНАЧЕНИЮ
ОБЩЕГО ИНДЕКСА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

| Номер (идентификатор) муниципальной услуги в Реестре муниципальных услуг (функций) города Иркутска | Наименование муниципальной услуги | Наименование структурного подразделения, ответственного за предоставление муниципальной услуги | Ик. % | |
|--|---|---|-------|-------|
| | | | 1 <*> | 2 <*> |
| | | | | |
| Среднее значение | | | | |

<*> 1 - абсолютное значение общего индекса качества;

<*> 2 - рейтинг муниципальной услуги в зависимости от показателя общего индекса качества.

Приложение № 4
к Порядку
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных
услуг в городе Тулуне

РАНЖИРОВАНИЕ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА
ТУЛУНА ПО ПОЛУЧЕННОМУ ЗНАЧЕНИЮ ОБЩЕГО ИНДЕКСА КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

| Наименование структурного подразделения администрации города Иркутска, ответственного за предоставление муниципальной услуги | Ик. % | |
|--|-------|---------|
| | 1 <*> | 2 <***> |
| | | |
| Среднее значение | | |

<*> 1 - абсолютное значение общего индекса качества;

<***> 2 - рейтинг муниципальной услуги в зависимости от показателя общего индекса качества.