



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВЕРХНИЙ ТАГИЛ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от «12» 12 2012 г. № 548
город Верхний Тагил

**Об утверждении Положения о порядке проведения мониторинга, контроля
и оценки качества предоставления муниципальных услуг в городском округе
Верхний Тагил**

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010г. № 210-ФЗ (ред. от 03.12.2011г.) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с постановлением Правительства Свердловской области от 03.08.2011 года № 1014-ПП (ред. от 11.03.2012) «О программе снижения административных барьеров, оптимизаций и повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области на 2011-2013 годы», постановлениями Администрации городского округа Верхний Тагил от 15.09.2011 года № 545 «Об утверждении Программы снижения административных барьеров, оптимизации и повышения качества предоставления муниципальных услуг в городском округе Верхний Тагил на 2011-2013 годы», от 14.01.2011г. № 15 «О Порядке формирования и ведения реестра государственных услуг(функций) на территории городского округа Верхний Тагил», руководствуясь Уставом городского округа Верхний Тагил

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о порядке проведения мониторинга, контроля и оценки качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых в городском округе Верхний Тагил (далее – Положение) (прилагается);
2. Руководителям отраслевых (функциональных), структурных подразделений Администрации городского округа Верхний Тагил, руководителям муниципальных учреждений, ответственным за предоставление муниципальных услуг обеспечить организацию и проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг;
3. Опубликовать настоящее Постановление в газете «Местные ведомости» и разместить на официальном сайте городского округа Верхний Тагил.

4. Контроль за выполнением настоящего Постановления возложить на заместителя главы администрации по экономическим вопросам Н.Е.Поджарову.

Глава городского округа Верхний Тагил

ПОДПИСЬ А.И.Брызгалов



Верно делопроизводитель администрации
городского округа Верхний Тагил

Н.В. Ждановских

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке проведения мониторинга, контроля
и оценки качества предоставления муниципальных услуг
в городском округе Верхний Тагил

Раздел 1. Общие положения

1. Настоящее Положение устанавливает порядок проведения мониторинга, контроля и оценки качества предоставления муниципальных услуг в городском округе Верхний Тагил.

2. Под мониторингом, контролем и оценкой качества муниципальных услуг (далее - Мониторинг), оказываемых в городском округе Верхний Тагил понимается сбор и анализ информации о фактическом уровне качества предоставляемых муниципальных услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих муниципальных услуг и иных нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальных услуг, устанавливающих требования к их качеству и доступности.

3. Мониторинг осуществляется структурными подразделениями администрации городского округа Верхний Тагил, муниципальными учреждениями предоставляющими соответствующие муниципальные услуги.

4. Целями проведения мониторинга качества муниципальных услуг являются:

- выявление степени удовлетворенности населения городского округа Верхний Тагил качеством, предоставляемых муниципальных услуг;
- оценка деятельности исполнителей муниципальных услуг;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

5. Задачами Мониторинга являются:

- 1) оценка практики предоставления муниципальных услуг, анализ соблюдения регламентов их предоставления;
- 2) обеспечение достоверности информации о качестве предоставления муниципальных услуг;
- 3) подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг;
- 4) отслеживание результативности мер по повышению качества предоставления муниципальных услуг.

6. Методом сбора информации о качестве и удовлетворенности предоставлением заявителей муниципальной услуги является опрос граждан,

являющихся получателями соответствующей услуги. В течение отчетного года опросу подлежат не менее 5% получателей муниципальной услуги при общем количестве получателей соответствующей услуги более 500, или не менее 10% от общего количества получателей муниципальной услуги, если общее количество получателей муниципальной услуги составляет менее 500 за отчетный год.

Раздел 2. Порядок проведения мониторинга, контроля и оценки качества предоставления муниципальных услуг

1. Мониторинг проводится в 2 последовательных этапа:

На первом этапе организуется опрос получателей муниципальных услуг по установленной анкете проведения опроса заявителей о качестве предоставления муниципальной услуги (приложение № 1). В случае отсутствия у респондента свободного времени для ответа на вопросы анкеты, респонденту предлагается добровольно указать контактную информацию и время, удобное для телефонного опроса. Участие получателей муниципальных услуг в проведении опроса является свободным и добровольным.

Структурные подразделения администрации, муниципальные учреждения, предоставляющие муниципальные услуги вправе расширить методы проведения мониторинга за счет использования методов "контрольных обращений", экспертных оценок с привлечением посреднических организаций в процессе сбора первичной информации.

На втором этапе проводится обобщение собранных количественных показателей и проводится оценка качества предоставления муниципальных услуг.

Оценочные баллы определяют удовлетворительное либо неудовлетворительное качество предоставления муниципальных услуг по 10-балльной шкале.

Для расчета показателя используется формула:

$$K = S / N, \text{ где:}$$

K - качество предоставления муниципальной услуги;

S - сумма баллов по каждому критерию;

N - количество заявителей по муниципальной услуге:

1) от 0 до 5 баллов - неудовлетворительное качество предоставления муниципальной услуги;

2) от 6 баллов до 10 баллов - удовлетворительное качество предоставления муниципальной услуги.

2. Руководители структурных подразделений администрации городского округа Верхний Тагил, муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, выделяют наиболее востребованные услуги, мониторинг качества предоставления которых проводится на постоянной основе.

3. Руководители структурных подразделений администрации городского округа Верхний Тагил, муниципальных учреждений обеспечивают сохранность документации по проведению опроса потребителей муниципальной услуги в течение двух лет с момента проведения опроса.

3. Порядок представления и опубликования информации о проведении мониторинга

1. По итогам мониторинга, по каждой муниципальной услуге формируются следующие сведения:

1) наименование муниципальной услуги, описание услуги;

2) цели и задачи проведения мониторинга;

3) результаты мониторинга, в том числе:

- перечень нормативно установленных и фактически необходимых для получения муниципальной услуги обращений в органы местного самоуправления и обусловленных ими обращений в организации с указанием результатов каждого обращения (процедуры);

- нормативно установленная и реальная стоимость получения результатов каждого обращения и результата муниципальной услуги в целом;

- нормативно установленные и реальные временные затраты на получение результатов каждого обращения и результата муниципальной услуги в целом.

4) сведения о соблюдении регламента предоставления муниципальной услуги;

5) описание практики предоставления услуги, рейтинги (если применимо) - по количеству обращений, суммарному времени осуществления всех обращений;

6) описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по их решению;

7) выводы по итогам анализа и оценки информации о качестве предоставления муниципальной услуги.

2. Структурные подразделения администрации городского округа Верхний Тагил, муниципальные учреждения на основании анализа и обобщения полученных сведений формируют отчет о результатах проведения мониторинга.

К отчету прилагается форма оценки качества предоставления муниципальной услуги (приложение № 2).

3. Отчет о результатах проведения мониторинга в срок до 1 марта представляется в планово-экономический отдел администрации городского округа, который на основании представленных отчетов формирует сводный отчет о результатах проведения мониторинга.

4 Сводный отчет формируется в срок до 20 марта года, следующего за отчетным, и направляется на утверждение заместителю главы администрации городского округа Верхний Тагил по экономическим вопросам.

5. Заместитель главы администрации городского округа Верхний Тагил по экономическим вопросам не позднее 30 марта утверждает представленный сводный отчет и обеспечивает его официальное опубликование.

Приложение № 1

к Положению о порядке проведения мониторинга, контроля и оценки качества предоставления муниципальных услуг в городском округе Верхний Тагил

**АНКЕТА
ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ЗАЯВИТЕЛЕЙ
О КАЧЕСТВЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

_____ (наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу)

_____ (наименование муниципальной услуги, реестровый N)

Контактные данные получателя муниципальной услуги:

1. Ф.И.О. <*> _____
2. Контактный телефон <*> _____
3. Наименование учреждения (для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) <*> _____

4. Время для телефонного опроса с 9 до 18 часов:

— — — Часов

1. Сколько раз Вам пришлось обратиться в орган местного самоуправления (муниципальное учреждение) для получения муниципальной услуги?

от 1 до 2-х раз 3 раза От 4-х раз и более

2. Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди для подачи заявления?

минут Часов

3. Сколько времени было потрачено на получение услуги с момента подачи заявления?

минут Часов Дней

4. Какое количество денежных средств было потрачено на получение данной услуги?

сумма		рублей
-------	--	--------

5. Количество денежных средств потраченных на неформальные платежи, посреднические услуги?

сумма		Рублей
-------	--	--------

(укажите цели платежей)

6. Довольны ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями сотрудника, предоставляющего услугу?

	минут		Часов
--	-------	--	-------

7. Считаете ли Вы комфортными для себя условия, созданные в многофункциональном центре, предоставляющем муниципальную услугу?

	Да, считаю комфортными
	Нет, считаю не комфортными

(что необходимо улучшить)

(должность, Ф.И.О. сотрудника, проводившего опрос)

(подпись)

<*> В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", даю свое согласие на обработку моих персональных данных, а именно совершение действий, предусмотренных пунктом 3 части первой статьи 3 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных". Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

