

Об утверждении Программы проведения мониторинга качества муниципальных услуг, предоставляемых органом местного самоуправления - администрацией Верхнесалдинского городского округа и подведомственными муниципальными учреждениями на территории Верхнесалдинского городского округа

В целях реализации на территории Верхнесалдинского городского округа Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжения Правительства Свердловской области от 04 мая 2011 года № 710-РП «Об утверждении мер, направленных на реализацию перечня поручений Президента Российской Федерации от 10 марта 2011 года № Пр-605 по итогам заседания Комиссии при Президенте Российской Федерации по модернизации и технологическому развитию экономики России от 28 февраля 2011 года, протоколов заседаний Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 25.01.2011г. № 112, президиума Совета при Президенте Российской Федерации по развитию местного самоуправления от 27.01.2011 г. № 4»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Программу проведения мониторинга качества муниципальных услуг, предоставляемых органом местного самоуправления - администрацией Верхнесалдинского городского округа и подведомственными муниципальными учреждениями на территории Верхнесалдинского городского округа (прилагается).

2. Органу местного самоуправления - администрации Верхнесалдинского городского округа и подведомственным учреждениям, ответственным за предоставление муниципальных услуг (работ):

1) назначить ответственных лиц за проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг;

2) в соответствии с настоящим постановлением обеспечить организацию и проведение мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых на территории Верхнесалдинского городского округа;

3) определить наиболее востребованные услуги и утвердить их нормативно-правовым актом.

3. Предложить органам местного самоуправления Верхнесалдинского городского округа, осуществляющим функции и полномочия учредителя учреждений, и (или) главных распорядителей бюджетных средств Верхнесалдинского городского округа, ответственным за предоставление муниципальных услуг (работ):

1) разработать и утвердить аналогичный нормативно-правовой акт;

2) назначить ответственных лиц за проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг;

3) обеспечить организацию и проведение мониторинга качества и доступности муниципальных услуг на территории Верхнесалдинского городского округа;

4) определить наиболее востребованные услуги и утвердить их нормативно-правовым актом.

4. Настоящее постановление разместить на официальном сайте городского округа www.v-salda.ru .

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации городского округа И.В. Туркину.

Глава администрации городского округа

С.Л. Нистратов

Утверждена
постановлением администрации
Верхнесалдинского городского
округа от _____ № _____
«Об утверждении Программы
проведения мониторинга качества
муниципальных услуг,
предоставляемых
органом местного самоуправления –
администрацией Верхнесалдинского
городского округа и
подведомственными
муниципальными учреждениями на
территории Верхнесалдинского
городского округа»

**Программа
проведения мониторинга качества муниципальных услуг,
предоставляемых органом местного самоуправления – администрацией
Верхнесалдинского городского округа и подведомственными
муниципальными учреждениями на территории Верхнесалдинского
городского округа**

1. Общие положения

1. Настоящая Программа проведения мониторинга качества муниципальных услуг, предоставляемых органом местного самоуправления – администрацией Верхнесалдинского городского округа и подведомственными муниципальными учреждениями на территории Верхнесалдинского городского округа (далее – Программа) разработана в целях установления порядка и условий проведения мониторинга качества муниципальных услуг, предоставляемых органом местного самоуправления – администрацией Верхнесалдинского городского округа и подведомственными муниципальными учреждениями на территории Верхнесалдинского городского округа.

2. Цели Программы

Целями настоящей Программы являются:

- повышение качества и доступности предоставления муниципальных услуг для физических и юридических лиц на территории Верхнесалдинского городского округа;
- снижение организационных, временных, финансовых затрат для физических и юридических лиц при предоставлении муниципальных услуг.

3. Задачи Программы

Задачами настоящей Программы являются:

- оценка качества предоставления муниципальных услуг, анализ соблюдения административных регламентов предоставления муниципальных услуг;
- выявление отклонений от утвержденных норм административных регламентов предоставления муниципальных услуг при предоставлении муниципальных услуг на территории Верхнесалдинского городского округа;
- выявление проблем при получении муниципальных услуг на территории Верхнесалдинского городского округа;
- подготовка предложений по оптимизации предоставления муниципальных услуг.

4. Механизм реализации Программы

Для решения задач и достижения поставленных целей Программы необходимо проведение мониторинга в соответствии с Положением о порядке проведения мониторинга качества муниципальных услуг, предоставляемых органом местного самоуправления – администрацией Верхнесалдинского городского округа и подведомственными муниципальными учреждениями на территории Верхнесалдинского городского округа (далее – порядок проведения мониторинга) (прилагается).

Мониторинг проводится органом местного самоуправления – администрацией Верхнесалдинского городского округа, в котором назначаются ответственные лица за проведение мониторинга.

5. Контроль за ходом исполнения Программы

Для обеспечения контроля за выполнением Программы ответственные лица, задействованный в реализации Программы, не реже 2 раз в год (по итогам 6 месяцев и 12 месяцев) в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным, направляют в отдел по экономике администрации Верхнесалдинского городского округа сводный отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и услуг, предоставляемых подведомственными муниципальными учреждениями (приложение № 3 к Положению о порядке проведения мониторинга качества муниципальных услуг, предоставляемых органом местного самоуправления – администрацией Верхнесалдинского городского округа и подведомственными муниципальными учреждениями на территории Верхнесалдинского городского округа). Форма отчета может корректироваться в зависимости от деятельности муниципального учреждения, которое оказывает муниципальные услуги.

6. Ожидаемые конечные результаты реализации Программы и

показатели социально-экономической эффективности

В результате реализации Программы повысится качество и доступность муниципальных услуг для физических и юридических лиц на территории Верхнесалдинского городского округа, снизятся организационные, временные, финансовые затраты для физических и юридических лиц при предоставлении муниципальных услуг.

К 2014 году коэффициент удовлетворенности обратившихся за муниципальными услугами составит не менее 80 % от количества опрошенных респондентов, количество ответов на запросы заявителей о предоставлении муниципальных услуг составит 100 %.

Приложение
к Программе проведения мониторинга
качества муниципальных услуг,
предоставляемых органом местного
самоуправления – администрацией
Верхнесалдинского городского округа
и подведомственными муниципальными
учреждениями на территории
Верхнесалдинского городского округа

Положение
о порядке проведения мониторинга качества муниципальных услуг,
предоставляемых органом местного самоуправления – администрацией
Верхнесалдинского городского округа и подведомственными
муниципальными учреждениями на территории Верхнесалдинского
городского округа

1. Общие положения

1. Настоящее Положение о порядке проведения мониторинга качества муниципальных услуг, предоставляемых органом местного самоуправления – администрацией Верхнесалдинского городского округа и подведомственными муниципальными учреждениями (далее – Положение) определяет правила и порядок проведения мониторинга предоставления муниципальных услуг, в том числе исследование их качества, доступности, соответствия требованиям стандарта предоставления муниципальной услуги и положениям административного регламента.

2. Объектами мониторинга качества муниципальных услуг являются муниципальные услуги, предоставляемые органом местного самоуправления – администрацией Верхнесалдинского городского округа и подведомственными муниципальными учреждениями на территории Верхнесалдинского городского округа (далее - исполнители муниципальных услуг).

3. Субъектами мониторинга качества муниципальных услуг являются исполнители муниципальных услуг.

4. Мониторинг проводится в целях:

1) выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений исследуемых параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги;

2) повышение эффективности и результативности расходования средств Верхнесалдинского городского округа, выделяемых на возмещение

нормативных затрат, связанных с оказанием в соответствии с муниципальным заданием муниципальных услуг;

3) оценка деятельности исполнителей муниципальных услуг;

4) разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг и удовлетворенности ими населения Верхнесалдинского городского округа.

5. Мониторинг качества муниципальных услуг проводится не реже 2 раз в год органом местного самоуправления – администрацией Верхнесалдинского городского округа, осуществляющего функции и полномочия учредителя учреждения, и (или) главного распорядителя бюджетных средств, ответственного за предоставление муниципальных услуг (работ) (далее – уполномоченный орган), в течение отчетного года на основании планов проведения мониторинга (плановое контрольное мероприятие, опрос (анкетирование)) или поступивших жалоб на качество предоставления муниципальных услуг (внеплановое мероприятие) в соответствии с настоящим Положением.

6. Мониторинг качества муниципальных услуг осуществляется с использованием следующих методов:

1) контрольные мероприятия (проверки) по проверке соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам предоставления муниципальных услуг;

2) опросы (анкетирование) потребителей муниципальных услуг о качестве предоставляемых муниципальных услуг;

Орган местного самоуправления – администрация Верхнесалдинского городского округа и подведомственные 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.

2. Порядок проведения контрольного мероприятия по проверке соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг

7. Под контрольным мероприятием (проверкой) по проверке соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг (далее - контрольное мероприятие) понимается сбор и анализ информации о качестве предоставления муниципальных услуг, о соблюдении требований, по контролю соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг стандартам предоставления муниципальных услуг.

8. Проведение контрольного мероприятия (проверки) обеспечивает уполномоченный орган.

9. Контрольные мероприятия (проверки) проводятся непосредственно у исполнителя муниципальных услуг и подразделяются на два вида:

1) плановые контрольные мероприятия (проверки) - проводятся ежегодно в течение отчетного года на основании плана проведения

контрольных мероприятий, который утверждается уполномоченным органом в соответствии с настоящим Положением;

2) внеплановые контрольные мероприятия (проверки) - проводятся по результатам рассмотрения жалоб, обращений потребителей муниципальных услуг на качество предоставляемых муниципальных услуг, поступающих исполнителю муниципальных услуг, уполномоченному органу, вышестоящему органу.

10. Продолжительность проведения контрольного мероприятия (проверки) не может превышать 14 календарных дней. В исключительных случаях, связанных с необходимостью проведения специальных исследований и (или) экспертиз, со значительным объемом работ руководитель уполномоченного органа может продлить срок проведения контрольного мероприятия (проверки) до одного месяца по согласованию с главой администрации Верхнесалдинского городского округа.

11. Проведение контрольного мероприятия (проверки) осуществляется на основании издаваемого руководителем уполномоченного органа приказа, в котором указываются:

- наименование уполномоченного органа, курирующего проведение контрольного мероприятия (проверки);
- основание проведения контрольного мероприятия (проверки);
- наименование исполнителя услуги, в отношении которого проводится контрольное мероприятие (проверка);
- объект контрольного мероприятия (муниципальная услуга);
- фамилия, имя, отчество должностного лица (лиц), уполномоченного (уполномоченных) проводить контрольное мероприятие (далее - уполномоченное лицо (лица));
- дата начала и окончания контрольного мероприятия (проверки).

12. Проведение контрольных мероприятий (проверок) начинается с обязательного ознакомления руководителя исполнителя муниципальной услуги (его структурного подразделения) с приказом о назначении проверки и с полномочиями проводящих проверку лиц, а также с целями, задачами, основаниями проведения контрольных мероприятий (проверок), видами и объемом мероприятий по контролю, составом экспертов, представителями экспертных организаций, привлекаемых к проверке, со сроками и условиями ее проведения.

13. При проведении контрольного мероприятия (проверки) уполномоченное лицо (лица) обязано проверять порядок предоставления исполнителем муниципальных услуг, ведение журнала обращений граждан, а также содержание жалоб и обращений потребителей муниципальных услуг и результаты их рассмотрения на предмет обоснованности, достаточности принятых мер по обеспечению предоставления муниципальной услуги с должным уровнем качества (устранения последствий некачественного предоставления муниципальной услуги).

14. В процессе проведения контрольного мероприятия (проверки) уполномоченным лицом (лицами) рассматриваются документы, обследуются

помещения, оборудование и имущество, используемые для предоставления муниципальных услуг, осуществляется иная деятельность, направленная на получение сведений о соблюдении и соответствии качества предоставляемых муниципальных услуг стандартам предоставления муниципальных услуг.

15. По итогам проведения контрольного мероприятия (проверки) определяются расчетные оценки соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг стандартам предоставления муниципальных услуг (далее - расчетная оценка соответствия качества и доступности).

16. Расчетные оценки соответствия качества и доступности (РОСК) определяются в соответствии со следующими критериями:

Критерии оценки	Оценка соответствия качества (РОСК)	Интерпретация оценки
Отсутствие выявленных в результате контрольного мероприятия (проверки) нарушений требований, установленных стандартом предоставления муниципальной услуги, либо единичный случай нарушения требований установленных стандартом предоставления муниципальной услуги	1,0	Муниципальная услуга соответствует требованиям, установленным стандартом предоставления муниципальной услуги
Выявление в результате контрольного мероприятия (проверки) от двух до трех (включительно) нарушений требований, установленных стандартом предоставления муниципальной услуги	0,5	Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями требований, установленных стандартом предоставления муниципальной услуги
Выявление в результате контрольного мероприятия (проверки) многочисленных (более трех) нарушений требований, установленных стандартом предоставления муниципальной услуги, а также наличие не устраненных исполнителем муниципальной услуги ранее выявленных нарушений	0	Муниципальная услуга не соответствует требованиям, установленным стандартом предоставления муниципальной услуги

17. По окончании контрольного мероприятия (проверки) составляется акт о проведении контрольного мероприятия (проверки) по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе контрольного мероприятия (проверки), или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные требования стандарта предоставления муниципальных услуг,

а также выводы и предложения по устранению выявленных при проведении контрольного мероприятия (проверки) нарушений.

18. Акт о проведении контрольного мероприятия (проверки) подписывается уполномоченным лицом (лицами), а также руководителем исполнителя услуги, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие (проверка). В случае отказа руководителя исполнителя услуги подписать акт о проведении контрольного мероприятия (проверки), в указанном акте делается запись о данном факте.

19. Акт о проведении контрольного мероприятия (проверки) составляется в двух экземплярах. Первый экземпляр направляется руководителю (или его заместителю) исполнителя услуги, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие (проверка). Второй экземпляр направляется в уполномоченный орган.

20. Руководитель исполнителя услуги в случае несогласия с фактами, изложенными в акте о проведении контрольного мероприятия (проверки), а также с выводами и предложениями уполномоченного лица (лиц) вправе в течение 5 дней со дня получения акта представить в уполномоченный орган письменное объяснение мотивов отказа подписать акт или возражения по акту.

При этом руководитель исполнителя услуги вправе приложить к письменному объяснению (возражению) документы или их заверенные копии, подтверждающие обоснованность возражений или мотивы отказа от подписания акта о проведении контрольного мероприятия (проверки).

21. Уполномоченный орган в течение 20 дней со дня предоставления уполномоченным лицом (лицами) акта о проведении контрольного мероприятия (проверки), обязан рассмотреть акт, а также документы и материалы, представленные исполнителем услуги, и при наличии у исполнителя услуги нарушений требований, установленных стандартом предоставления муниципальных услуг, принять решение о мерах воздействия в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.

22. Все поступающие в адрес уполномоченного органа, а также к исполнителю услуги жалобы, обращения потребителей муниципальных услуг на качество предоставляемых муниципальных услуг, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления в журнале регистрации обращений граждан.

23. Жалобы, обращения потребителей муниципальной услуги подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в срок не позднее 30 дней со дня регистрации обращения, жалобы.

24. Внеплановое контрольное мероприятие (проверка) проводится в порядке, предусмотренном пунктами 11-14 настоящего Положения.

25. По результатам рассмотрения жалоб, обращений, обратившемуся потребителю муниципальной услуги направляется письменный ответ, в

котором сообщается о принятых мерах по устранению последствий некачественного предоставления муниципальной услуги, не соответствующей требованиям установленным стандартом предоставления муниципальных услуг.

26. Результаты проведения плановых и внеплановых контрольных мероприятий (проверок) учитываются при учете результатов проведения мониторинга качества и доступности муниципальных услуг.

3. Порядок проведения опросов (анкетирования) потребителей муниципальных услуг о качестве предоставляемых муниципальных услуг.

27. Методом сбора информации о качестве и удовлетворенности предоставлением заявителей муниципальных услуг является опрос граждан, являющихся получателями соответствующей услуги. Под опросом (анкетированием) потребителей муниципальных услуг о качестве предоставляемых муниципальных услуг (далее - опрос) понимается способ выявления мнения потребителей муниципальных услуг о качестве предоставляемых муниципальных услуг, непосредственно затрагивающих их интересы, при помощи проведения анкетирования.

28. 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.

29. 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 № 2). 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.

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.

30. Орган местного самоуправления – администрация Верхнесалдинского городского округа и подведомственные муниципальные учреждения, предоставляющие муниципальные услуги, выделяют наиболее востребованные услуги, мониторинг качества предоставления которых проводится 1 раз в квартал текущего года.

31. Орган местного самоуправления – администрация Верхнесалдинского городского округа и подведомственные муниципальные учреждения обеспечивают сохранность документации по проведению опроса потребителей муниципальной услуги в течение двух лет с момента проведения опроса.

4. Порядок предоставления и опубликования информации о проведении мониторинга.

32. 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;

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.

33. Орган местного самоуправления – администрация Верхнесалдинского городского округа и подведомственные муниципальные учреждения на основании анализа и обобщения полученных сведений не реже 2 раз в год (по итогам 6 месяцев и 12 месяцев) в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным формируют отчет о результатах проведения мониторинга и направляют в отдел по экономике администрации Верхнесалдинского городского округа.

К отчету прикладывается форма оценки качества предоставления муниципальной услуги (приложение № 3 либо откорректированное приложение) и пояснительная записка, которая содержит следующую информацию (далее - отчет):

- причины, обусловившие факты предоставления муниципальных услуг с отклонениями от требований, установленных стандартом предоставления муниципальных услуг;

- принятые меры и предложения по недопущению фактов предоставления муниципальных услуг с отклонениями от требований, установленных стандартом предоставления муниципальных услуг;

- принятые меры по итогам рассмотрения жалоб и обращений потребителей муниципальных услуг.

34. Отдел по экономике администрации Верхнесалдинского городского округа формирует сводный отчет о результатах проведения мониторинга качества муниципальных услуг.

35. Результаты проведения мониторинга качества муниципальных услуг учитываются:

- при подготовке отчета об исполнении бюджета Верхнесалдинского городского округа;

- при разработке проектов муниципальных заданий на оказание муниципальных услуг на очередной финансовый год и плановый период;

- при разработке предложений о внесении изменений в перечень муниципальных услуг и стандарты предоставления муниципальных услуг;

- при принятии решения о мерах воздействия (поощрении) на руководителя исполнителя муниципальных услуг.

36. Результаты проведения мониторинга качества муниципальных услуг подлежат размещению на официальном сайте городского округа в сети Интернет по итогам года в срок до 1 апреля года, следующего за отчетным годом.

Приложение № 1
к Положению о порядке проведения
мониторинга качества
муниципальных услуг,
предоставляемых органом
местного самоуправления –
администрацией Верхнесалдинского
городского округа и
подведомственными
муниципальными учреждениями на
территории Верхнесалдинского
городского округа

**Акт
о проведении контрольного мероприятия (проверки)**

Исполнитель муниципальной услуги

Акт составлен

(дата, место составления)

(должность, Ф.И.О. уполномоченного лица)

Вид контрольного мероприятия

(плановое/внеплановое)

Период проведения контрольного мероприятия с _____ по _____
20__ г.

Объект контрольного мероприятия:

(наименование муниципальной услуги)

Показатели качества муниципальной услуги
(заполняется при плановом контрольном мероприятии)

N п/п	Наименование показателя качества муниципальной услуги	Установленное стандартом предоставления значение показателя качества муниципальной услуги	Фактическое значение показателя качества муниципальной услуги
1.			
2.			