



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «___» _____ 20__ г.

КАРАР

№ _____

Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Пестречинского муниципального района Республики Татарстан

В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления, Исполнительный комитет Пестречинского муниципального района постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Пестречинского муниципального района Республики Татарстан (далее - Порядок).

2. Определить, что мониторингу подлежат государственные и муниципальные услуги, предоставляемые органами местного самоуправления Пестречинского муниципального района, утвержденные решением Совета Пестречинского муниципального района от 11.10.2013 г. №137 «Об организации предоставления муниципальных и государственных услуг, оказываемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Пестречинского муниципального района».

3. Определить отдел экономики Исполнительного комитета Пестречинского муниципального района ответственным за свод информации и ежегодную подготовку докладов по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, размещенных в Перечне государственных и муниципальных услуг, в соответствии с Порядком.

4. Предложить органам местного самоуправления Пестречинского муниципального района и их структурным подразделениям, предоставляющим государственные и муниципальные услуги:

- обеспечить проведение мониторинга качества государственных и муниципальных услуг в соответствии с утвержденным Порядком;
- определить ответственных лиц за проведение опроса и предоставления результатов опроса в отдел экономики Исполнительного комитета Пестречинского муниципального района.

5. Размещать отчетность о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на официальном сайте Пестречинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования (обнародования).

7. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на и.о. первого заместителя руководителя исполнительного комитета Пестречинского муниципального района А.В. Хабибуллина.

И.о. руководителя исполнительного комитета
Пестречинского муниципального района

Р.Р.Шайхутдинов

Утвержден
постановлением исполнительного
комитета Пестречинского
муниципального района
от « ___ » _____ 2018 № ___

Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Пестречинского муниципального района Республики Татарстан

1. Общие положения

1. Под мониторингом понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности государственных и муниципальных услуг, оценка соответствия показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг требованиям, содержащимся в правовых актах Российской Федерации, Республики Татарстан, Пестречинского муниципального района.

2. Мониторинг осуществляется в целях:

1) определения рейтинга доступности государственных и муниципальных услуг для физических и (или) юридических лиц;

2) выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг физическим и (или) юридическим лицам на территории Пестречинского муниципального района, в том числе количество обращений за одной услугой, время, потраченное на получение услуги, финансовые затраты, качество консультирования сотрудниками, предоставляющими услугу, комфортность условий, в которых предоставляется услуга;

3) разработки и реализации мер по улучшению выявленных значений, исследуемых параметров качества и доступности государственных и муниципальных услуг;

4) оценки динамики параметров качества и доступности государственных и муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

3. Мониторинг проводится ежегодно в IV квартале календарного года в отношении государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Пестречинского муниципального района, размещенных в Перечне государственных и муниципальных услуг Пестречинского муниципального района.

4. Ответственным за свод информации в IV квартале календарного года и ежегодную подготовку доклада по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг является отдел экономики Исполнительного комитета Пестречинского муниципального района.

5. Мониторинг качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Пестречинского муниципального района, проводится в четыре последовательных этапа:

5.1. На первом этапе структурные подразделения и органы местного самоуправления Пестречинского муниципального района высчитывают рейтинг доступности государственных и муниципальных услуг (Приложение №1), размещенных в Перечне государственных и муниципальных услуг Пестречинского муниципального района, путем обработки информации, полученной из официальных источников.

5.2. На втором этапе мониторинга структурные подразделения и органы местного самоуправления Пестречинского муниципального района в течение I-III кварталов календарного года по предоставляемым услугам проводят формализованные личные интервью с респондентами (получателями государственных и муниципальных услуг) по установленной анкете проведения опроса заявителей о качестве предоставления государственной и муниципальной услуги (Приложение № 2). В случае отсутствия у респондента свободного времени для ответов на вопросы мониторинга респонденту предлагается добровольно указать контактную информацию и время, удобное для телефонного опроса. Участие респондентов в мониторинге является свободным и добровольным.

5.3. На третьем этапе мониторинга структурные подразделения и органы местного самоуправления Пестречинского муниципального района проводят обобщение собранных количественных показателей по результатам анкетирования (Приложение № 2) и высчитывают отдельно по каждой услуге показатель оценки качества предоставления услуг (Приложение №3). Приложение заполняется на каждую муниципальную услугу отдельно. Оценочные баллы определяют удовлетворительное либо неудовлетворительное качество предоставления государственных и муниципальных услуг по 10-балльной шкале. Для расчета показателя используется формула: $K=S/N$, где: K - качество предоставления государственной и муниципальной услуги, S - сумма баллов по каждому критерию, N - количество заявителей по государственной и муниципальной услуге.

Общая оценка качества предоставления услуг по каждой анализируемой услуге соответствует следующим уровням качества:

- 1) от 0 до 5 баллов - неудовлетворительное качество предоставления государственной и муниципальной услуги;
- 2) от 6 баллов до 10 баллов – удовлетворительное качество предоставления государственной и муниципальной услуги.

5.4. На четвертом этапе мониторинга отделом экономики Исполнительного комитета Пестречинского муниципального района проводится обобщение собранных материалов и формируется отчет с анализом и оценкой нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг, с указанием количества оказанных услуг за период исследования с I по III квартал, описанием рейтинга доступности, с оценкой каждой муниципальной услуги по отдельности (далее - отчет). К отчету прикладываются рейтинг доступности государственных и

муниципальных услуг (Приложение №1), заполненные анкеты, листы с оценками качества предоставления услуг (Приложения №2, №3). Руководители структурных подразделений и органы местного самоуправления Пестречинского муниципального района несут ответственность за полноту и достоверность представленных сведений.

Отчет должен содержать сведения о среднем числе обращений представителей бизнеса в органы местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

В заключительной части отчета необходимо выявить динамику качества предоставления государственных и муниципальных услуг, определить государственные и муниципальные услуги, наиболее проблемные с точки зрения качества их предоставления, указать рекомендации по повышению качества предоставления услуг, рекомендации по оптимизации процесса предоставления услуг (сроки исполнения рекомендаций, контроль исполнения).

6. Отчеты ежегодно направляются в срок до 1 октября в Министерство экономики Республики Татарстан, а также размещаются на официальном сайте Пестречинского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Приложение № 1
к Порядку проведения мониторинга
качества предоставления
муниципальных услуг органами
местного самоуправления
Пестречинского муниципального
района Республики Татарстан

Рейтинг
доступности муниципальных услуг

№ п/п	Наименование структурного подразделения, органа местного самоуправления Пестречинского муниципального района, наименование муниципальной услуги, реестровый номер	Наличие административного регламента: 1) отсутствие - 0 баллов 2) подготовлен проект - 1 балл 3) утвержден - 2 балла	Организация предоставления муниципальной услуги на базе Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг: 1) не оказывается - 0 баллов 2) оказывается в МФЦ - 0,5 балла (за каждый МФЦ)	Размещение информации о предоставлении муниципальной услуги на портале государственных и муниципальных услуг Пестречинского муниципального района www. http://pestreci.tatarstan.ru 1) не размещена - 0 баллов 2) размещена - 2 балла 3) предоставляется в электронном виде без обращения в орган местного самоуправления - 3 балла	Количество обращений заявителей, направленных на обжалование действий (бездействий) и решений, принятых в ходе предоставления государственных и муниципальных услуг: 1) каждое обращение - (-0,5) балла	Итоговая оценка, уровень доступности государственных и муниципальных услуг: 1) от 0 до 3,9 балла - низкий уровень доступности государственной и муниципальной услуги. 2) от 4 до 5,9 балла - средний уровень доступности государственной и муниципальной услуги 3) от 6 до 8

								баллов - высокий уровень доступн ости государ ственной и муници пальной услуги
	1.	2.	3.		4.		5	6.
1	Наимен ование МФЦ	Колич ество бал лов	Инте рнет- ссыл ка на услу гу	Колич ество бал лов	...	
2								
3								
...								

Приложение № 2
к Порядку проведения мониторинга
качества предоставления
муниципальных услуг органами
местного самоуправления
Пестречинского муниципального
района Республики Татарстан

Анкета
проведения опроса заявителей о качестве предоставления муниципальной услуги

наименование органа местного самоуправления Пестречинского муниципального района или многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), предоставляющего услугу) <*>

(наименование муниципальной услуги, реестровый N)

Уважаемый участник исследования! Вам была оказана государственная и (или) муниципальная услуга. Просим Вас ответить на вопросы предложенной анкеты. Ваше мнение будет учтено в работе органов местного самоуправления Пестречинского муниципального района. Данные опроса помогут повысить качество предоставления государственных и муниципальных услуг. В случае отсутствия времени на заполнение анкеты просим Вас указать ФИО, наименование учреждения (для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей), контактный телефон, удобный для Вас промежуток времени (с 9 до 18 часов), в течение которого с Вами можно будет связаться для телефонного опроса.

Контактные данные получателя муниципальной услуги

1. ФИО <*> _____
2. Контактный телефон <*> _____
3. Наименование учреждения (для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) <*> _____
4. Время для телефонного опроса с 9 до 18 часов: от _____ до _____ часов

* данные обязательные для заполнения при проведении мониторинга.

Вопросы мониторинга:

1. Сколько раз Вам пришлось обратиться в многофункциональный центр, орган местного

самоуправления Пестречинского муниципального района для получения государственной 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 _____ час

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?

_____ да доволен _____ нет, не доволен _____

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

_____ да, считаю комфортными _____

_____ нет, считаю некомфортными _____
(что необходимо улучшить)

(должность, фамилия, имя, отчество сотрудника (подпись)
проводившего опрос)

Приложение № 3
к Порядку проведения мониторинга
качества предоставления
муниципальных услуг органами
местного самоуправления
Пестречинского муниципального
района Республики Татарстан

Оценка
качества предоставления муниципальной услуги

Наименование структурного подразделения Пестречинского муниципального района и (или)
органа местного самоуправления Пестречинского муниципального района

Наименование муниципальной услуги, реестровый номер

N п/п	1) Количество обращений заявителя в МФЦ, орган местного само управления для получения одной муниципальной услуги: 1) от 4-х обращений и более - 0 баллов; 2) 3 обращения - 1 балл; 3) от 1 до 2-х обраще	2. Время, потраченное на ожидание приема в очереди для подачи заявления (не более 15 минут): 1) срок превышает установлен ный - 0 баллов; 2) срок соответствует, либо менее установлен ного - 2 балла	3) Время, потраченное на получение муниципальной услуги (в соответствии с регламен том...): 1. Фактический срок превысил установлен ный - 0 баллов; 2. Срок получения соответствует либо менее установлен ного – 1 балл	4) Коли чество денеж ных средств, потрачен ных на получен ие муниципаль ной услуги (в соответс твии с регламен том...): 1. Факти ческая стоимость превысила уста новлен ную - 0 баллов. 2. Фактиче ски уплачен ная стои мость соответс	5) Количество денеж ных средств, потрачен ных на неофици альные платежи, посредни ческие услуги: 1. да - 1 балл 2. нет - 2 балла	6) Качество консультиро вания сотруд ником, предоста вляющим услугу: 1. нет - 0 баллов 2. да - 1 балл	7) Комфортно сть условий: 1. нет - 0 балло в 2. да - 1 балл	Ито говая сум ма бал лов по каж до му заяв ите лю
----------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

	ний - 2 балла		фактический срок	оценка критерия	фактический срок	оценка критерия	твует установленной – 1 балл		сумма	оценка критерия	сумма	оценка критерия				
	к	оценка критерия					сумма	оценка критерия								
1.																
2.																
Итого по каждому критерию			

Формула оценки качества предоставления одной услуги $K = S / N$, где: K - качество предоставления услуги, S - сумма баллов по каждому критерию, N - количество заявителей обратившихся за идентичной услугой.

Лист согласования к документу № 559 от 13.04.2018

Инициатор согласования: Газизуллина Г.З. Управляющий делами

Согласование инициировано: 11.04.2018 15:23

Лист согласования

Тип согласования: **смешанное**

№	ФИО	Срок согласования	Результат согласования	Замечания
Тип согласования: параллельное				
1	Кашапов И.М.		🔒Согласовано 11.04.2018 - 16:49	-
2	Хабибуллин А.В.		Согласовано 12.04.2018 - 07:59	-
3	Павлова С.М.		Согласовано 13.04.2018 - 10:49	-
4	Урысова В.И.		Согласовано 11.04.2018 - 15:43	-
Тип согласования: последовательное				
5	Шайхутдинов Р.Р.		🔒Подписано 13.04.2018 - 11:38	-