

1

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
УССУРИЙСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

№

г. Уссурийск

- Об утверждении методики ~"  
проведения мониторинга качества  
предоставления муниципальных  
услуг на территории Уссурийского  
городского округа

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в Уссурийском городском округе в соответствии с пунктом 6 раздела 5 протокола заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 25 января 2011 № 112, методическими рекомендациями Министерства экономического развития Российской Федерации от 29 апреля 2011 года № 8863-ОФ/Д09, руководствуясь Уставом Уссурийского городского округа

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить методику проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Уссурийского городского округа (прилагается).
2. Руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации Уссурийского городского округа организовать проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в органах администрации и подведомственных учреждениях, в соответствии с утвержденным графиком проведения мониторинга.

010131

3. Отделу информационного обеспечения и информационной безопасности аппарата администрации Уссурийского городского округа (Рахман) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Уссурийского городского округа.

4. Отделу пресс-службы (Полтаробатько) аппарата администрации Уссурийского городского округа опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

Глава Уссурийского городского округа  
глава администрации  
Уссурийского городского округа



С.П. Рудица

## УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации  
Уссурийского городского округа

### Методика проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Уссурийского городского округа

#### 1. Общие положения

1. Настоящая методика проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории Уссурийского городского округа (далее - Методика) определяет цель, объекты, предметы мониторинга, этапы проведения мониторинга, методы проведения, требования к методиками инструментам применения методов сбора первичной информации о качестве предоставления муниципальной услуги. Требования к анализу и оценке первичной информации, формат отчетности

2. Целью мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (далее - мониторинг) является:

выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений показателей, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение конечного результата муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг;

последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных показателей качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям;

контроль последующей динамики исследованных показателей качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

3. Мониторинг проводится в случаях:

необходимости однократной коррекции качества и доступности

муниципальной услуги, разового определения рейтинга качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг и предоставляющих их органов (однократный мониторинг);

потребности в отслеживании результативности мер по повышению качества и доступности муниципальных услуг (регулярный мониторинг, ежегодно);

наличия сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению муниципальных услуг, отсутствия административных регламентов.

4. Объектом мониторинга может являться:

отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для получателя муниципальной услуги;

комплекс муниципальных услуг (комплексная муниципальная услуга), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.

5. В ходе мониторинга исследуются:

нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг, устанавливающие требования к исследуемым показателям их качества и доступности;

практика предоставления исследуемых муниципальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;

оценка гражданами и организациями качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым показателям, их ожидания в отношении улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

6. Для мониторинга выбираются социально-значимые муниципальные услуги для граждан и организаций, а также муниципальные услуги, по которым планируется или было осуществлено существенное изменение порядка предоставления (чтобы оценить издержки получателей до и после преобразований).

7. Ответственными за организацию проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг являются руководители отраслевых (функциональных) органов администрации Уссурийского городского округа, предоставляющих муниципальную услугу (далее - органа администрации).

8. Подготовка задания на организацию проведения мониторинга осуществляется руководителем органа администрации и включает в себя:

цели, объект, предмет мониторинга;

этапы его организации и сроки проведения;

методы его проведения, требования к методикам и инструментам их использования (применения);

требования к анализу и оценке первичной информации о качестве и доступности исследуемой муниципальной услуги;

ожидаемые результаты мониторинга.

9. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проводится в соответствии с графиком проведения мониторинга и заданиями на его организацию, которые ежегодно в первом месяце года, следующего за отчетным, готовятся уполномоченным органом администрации Уссурийского городского округа (далее - уполномоченный орган), утверждаются распоряжением администрации Уссурийского городского округа.

10. Текущее управление и контроль за реализацией проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами администрации осуществляет уполномоченный орган.

11. Уполномоченный орган определяется распоряжением администрации Уссурийского городского округа.

12. При проведении мониторинга руководители органов в своей работе руководствуются настоящей Методикой проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.

## 2. Предмет мониторинга

13. При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг:

- а) соблюдение стандартов качества муниципальных услуг;
- б) проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;
- в) удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;
- г) обращения заявителя в органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанного органа, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги; их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;
- д) финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение муниципальной услуги), отклонение реальных от нормативно установленных значений;
- е) временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям и муниципальной услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных значений;
- ж) наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальных услуг;
- з) привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу.

### 3. Этапы проведения мониторинга.

14. Мониторинг проводится в пять этапов:

а) этап I "Организационный":

выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг, указанных в п 6. раздела 1;

дополнение при необходимости указанного выше исследуемых показателей качества и доступности рассматриваемых муниципальных услуг;

выбор обязательных методов сбора первичной информации;

утверждение задания на проведение мониторинга;

б) этап II "Подготовительный":

предварительный анализ нормативно-правовой базы, мнения экспертов, представителей получателей муниципальных услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

определение, выбор, описание характеристик наиболее распространенного варианта получения муниципальной услуги, наиболее характерного объекта (объектов) исследования, в случае если обстоятельства и способы предоставления муниципальной услуги существенно неоднородны;

разработка методик и инструментария сбора первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг, в том числе анкет, рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации;

определение способов обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг;

подготовка интервьюеров к проведению опросов.

в) этап III "Выявление нормативных и фактических (реальных) значений

рассматриваемых показателей качества и доступности исследуемых муниципальных услуг":

проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

сбор первичных данных и их обработка в соответствии с утвержденной методикой;

формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм предоставления информации.

г) этап IV "Анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых показателей качества и доступности исследуемых муниципальных услуг":

выявление фактических значений исследуемых показателей качества и доступности муниципальной услуги;

систематизация выявленных проблем качества и доступности муниципальной услуги;

сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых показателей ;

сопоставление нормативно установленных значений исследуемых показателей рассматриваемой муниципальной услуги с выявленными проблемами ее получения и ожиданиями ее получателей.

д) этап V "Подготовка предварительных предложений по мерам улучшения выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных показателей качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям".

#### 4. Методы проведения мониторинга

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

анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление



муниципальной услуги с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых показателей исследуемой муниципальной услуги;

опрос (интервьюирование, анкетирование):

а) граждан (организаций), являющихся получателями муниципальной услуги;

б) должностных лиц, иных представителей органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, уполномоченных ими на предоставление муниципальной услуги;

в) представителей посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в предоставлении (получении заявителем) муниципальной услуги;

г) представителей объединений граждан и организаций, являющихся получателями муниципальной услуги; экспертов.

16. В соответствии с заданием могут быть использованы также такие методы как проведение "контрольных закупок", т.е. получение услуги экспертом в качестве обычного заявителя с целью фиксации и документирования фактов исполнения (нарушения) порядка ее предоставления.

17. Примерная форма анкеты для опроса получателей муниципальной услуги, предоставляемой администрацией Уссурийского городского округа, приведена в приложении 1 к настоящей Методике.

18. Примерная форма анкеты для выявления качества обслуживания в муниципальных учреждениях Уссурийского городского округа приведена в приложении 2 к настоящей Методике.

#### 5. Требования к методикам и инструментам применения методов сбора первичной информации о качестве предоставления муниципальной услуги

19. Используемые или/и разрабатываемые органами администрации,

осуществляющими мониторинг, методики и инструменты применения методов сбора первичной информации должны обеспечивать:

а) формирование и последующее накопление массива данных о нормативно установленных и фактических значениях по каждому из рассматриваемых показателей качества и доступности исследуемой муниципальной услуги;

б) выявление полных временных и финансовых затрат заявителя на получение отдельной или комплексной муниципальной услуги, включая необходимость повторного обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги;

в) возможность выявления и последующего сопоставления нормативно установленных и фактических (абсолютных, средних) значений исследуемых показателей;

г) выявление исследуемых показателей, нормативно установленные значения, которых отсутствуют;

д) установление степени значимости исследуемых показателей для получателей муниципальной услуги;

е) формирование интегрированной оценки качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых показателей, их реальных значений и ожиданий получателей;

ж) установление показателей, улучшением которых может быть обеспечено повышение качества и доступности исследуемой муниципальной услуги, в том числе удовлетворенности ее получателя.

#### 6. Требования к анализу и оценке первичной информации, о качестве предоставления муниципальной услуги

20. По результатам анализа и оценки первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги должны быть установлены:

а) полные временные и финансовые затраты заявителя на получение отдельной или комплексной муниципальной услуги;

б) нормативно установленные и фактические (абсолютные, средние) значения исследуемых показателей;

в) показатели, нормативно установленные значения, которых отсутствуют;

г) соотношение нормативно установленных (при наличии) и фактических значений исследованных показателей;

д) степень значимости исследуемых показателей для получателей муниципальной услуг;

е) интегрированная оценка качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых показателей, их реальных значений и ожиданий получателей;

ж) сравнительные значения (при необходимости - рейтинг) регионов (территорий) по достигаемым значениям исследуемых показателей.

## 7. Формат отчетности

27. По завершении мониторинга в течение 15 дней органами администрации готовится отчет, содержащий по каждой из исследуемых муниципальных услуг следующие сведения:

а) наименование муниципальной услуги, описание исследуемой траектории получения услуги или характеристик получателей услуги, для которых проводится исследование;

б) сведения об исследовании (метод исследования, перечень точек наблюдения, количество респондентов, территориальное распределение респондентов);

в) результаты исследования:

перечень нормативно установленных и фактически необходимых для получения муниципальной услуги обращений в органы местного

самоуправления и обусловленных ими обращений в подведомственные и иные 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;

г) сведения о соблюдении стандартов обслуживания в виде обобщенных данных;

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

22. К отчету прикладывается база данных ответов на вопросы мониторинга. Результаты мониторинга должны иллюстрироваться графиками, диаграммами.

23. По результатам мониторинга органами администрации разрабатывается комплекс мероприятий, оптимизирующих порядок предоставления муниципальных услуг и повышения их качества, который утверждается распоряжением администрации Уссурийского городского округа.