



Муниципальное образование «Ленинский муниципальный район»
Еврейской автономной области

АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

08.08.2012

№ 389

с. Ленинское

Об организации мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Ленинского муниципального района и услуг, предоставляемых подведомственными учреждениями

В целях реализации Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 – 2013 годы и Плана мероприятий по реализации указанной концепции, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 № 1021-р, в соответствии с постановлением правительства Еврейской автономной области от 19.06.2012 № 284-пп «О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг в Еврейской автономной области» администрация муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение об организации и проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Ленинского муниципального района и услуг, предоставляемых подведомственными учреждениями (далее – Положение).

2. Руководителям структурных подразделений администрации муниципального района, ответственным за предоставление муниципальных услуг:

- ежегодно, начиная с 2012 года, осуществлять мониторинг качества предоставления муниципальных услуг в соответствии с Положением;

- представлять отчет о результатах проведения мониторинга в информационный отдел администрации муниципального района (Сартакова Т.В.) ежегодно до 01 октября отчетного года.

3. Информационному отделу администрации муниципального района (Сартакова Т.В.) ежегодно до 10 октября отчетного года предоставлять в управление по административной реформе аппарата губернатора и правительства Еврейской автономной области информацию о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.

4. Установить, что руководители структурных подразделений администрации муниципального района несут персональную

ответственность за полноту и достоверность сведений, предоставляемых в отчете о результатах проведения мониторинга.

5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации муниципального района по экономике, транспорту, развитию предпринимательства, торговли Ивагина А.П.

6. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Первый заместитель главы
администрации муниципального района

В.В. Князев

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации
муниципального района
от 08.08.2012 № 389

Положение
об организации и проведении мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг, предоставляемых администрацией
Ленинского муниципального района и услуг, предоставляемых
подведомственными учреждениями

I. Основные положения

1.1. Настоящее Положение об организации и проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Ленинского муниципального района и услуг, предоставляемых подведомственными учреждениями (далее – Положение) определяет правила осуществления мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией Ленинского муниципального района, подведомственными учреждениями.

1.2. Под мониторингом качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Ленинского муниципального района и услуг, предоставляемых подведомственными учреждениями (далее – муниципальные услуги) 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 исследуемым параметрам их качества и доступности.

1.3. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) осуществляется структурными подразделениями администрации Ленинского муниципального района (далее – структурные подразделения), предоставляющими соответствующие муниципальные услуги или ответственными за предоставление соответствующих муниципальных услуг.

1.4. Мониторинг проводится в целях:

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

- последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям;

- контроля последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

1.5. Задачей мониторинга является выявление:

- несоблюдения стандартов качества предоставления муниципальных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления муниципальных услуг;

- типовых проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальных услуг;

- удовлетворенности получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;

- финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленных и реальных (по всем необходимым обращениям и муниципальной услуге в целом), отклонения реальных данных от нормативно установленных;

- временных затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленных и реальных (по всем необходимым обращениям и муниципальной услуге в целом), отклонения реальных данных от нормативно установленных;

- наличия неформальных платежей (платежей, не имеющих нормативного подтверждения) в связи с получением муниципальных услуг;

- привлечения заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов местного самоуправления.

II. Порядок проведения Мониторинга

2.1. В перечень исследуемых параметров качества и доступности муниципальных услуг включаются:

- среднее число обращений заявителя в администрацию Ленинского муниципального района или подведомственное учреждение для получения одной муниципальной услуги;

- превышение установленных нормативных сроков предоставления муниципальной услуги;

- доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления муниципальных услуг, от общего числа заявителей;

- доля муниципальных услуг, в отношении которых утверждены административные регламенты;

- доля муниципальных услуг, информация о которых содержится в Федеральной государственной информационной системе «Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) Еврейской автономной области.

2.2. Методом сбора информации о качестве и доступности муниципальной услуги является опрос граждан, являющихся получателями соответствующей услуги (анкетирование, интервьюирование). 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.

2.3. Срок и форму проведения опроса граждан устанавливает руководитель структурного подразделения администрации муниципального района, предоставляющего муниципальную услугу или руководитель подведомственного учреждения ответственный за предоставление муниципальной услуги.

2.4. Примерный перечень вопросов для опроса приведен в приложении 2 к настоящему Положению. Руководитель структурного подразделения администрации муниципального района или руководитель подведомственного учреждения вправе определить дополнительный перечень вопросов для опроса, исходя из особенностей предоставляемой муниципальной услуги, возникающих при предоставлении муниципальной услуги проблем, запросов получателей услуг (заявителей).

2.5. Руководитель структурного подразделения администрации муниципального района, подведомственного учреждения обеспечивает сохранность документации по проведению опроса потребителей муниципальной услуги в течение двух лет с момента проведения опроса.

2.6. Ежегодно структурными подразделениями администрации муниципального района, ответственными за предоставление соответствующей муниципальной услуги на основании анализа и обобщения полученных сведений по результатам опроса формируется отчет о результатах проведения мониторинга, который подписывается руководителем структурного подразделения администрации муниципального района и представляется в информационный отдел администрации муниципального района.

2.7. Форма отчета о результатах проведения мониторинга приведена в приложении 1 к настоящему Положению.

2.8. Ежегодно до 10 октября отчетного года информационный отдел администрации муниципального района на основании полученных отчетов предоставляет в управление по административной реформе аппарата губернатора и правительства Еврейской автономной области сводную информацию о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и размещает на официальном сайте муниципального района обобщенные показатели результатов проведения мониторинга.

2.9. На основании результатов мониторинга заместитель главы администрации муниципального района по экономике, транспорту, развитию предпринимательства, торговли формирует предложения об оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг.

Приложение 2
к Положению
утвержденному постановлением
администрации муниципального района

Примерный перечень
вопросов для опроса о качестве предоставления муниципальных услуг,
предоставляемых администрацией Ленинского муниципального района и
услуг, предоставляемых подведомственными учреждениями

1. Сколько раз Вам пришлось обратиться в администрацию Ленинского муниципального района или подведомственные ей учреждения для получения муниципальной услуги?
2. Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при подаче заявления на получение муниципальной услуги?
3. Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при получении конечного результата муниципальной услуги?
4. Каков фактический срок предоставления Вам муниципальной услуги (с момента подачи заявления и документов до получения конечного результата получения услуги)?
5. Удовлетворяют ли Вас сроки в которые Вам была предоставлена муниципальная услуга?
6. Приходилось ли Вам сталкиваться с некорректными действиями со стороны сотрудников администрации муниципального района или подведомственных ей учреждений в процессе предоставления муниципальной услуги?
7. Оцените качество и доступность предоставленной Вам муниципальной услуги (отличное, хорошее, удовлетворительное, неудовлетворительное).
8. Ваши замечания, предложения по повышению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

17.05.20178