МЭРИЯ ГОРОДА МАГАДАНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 9 октября 2012 г. № 4203

Об организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан»

В целях повышения доступности и качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан», а также в соответствии с Методическими рекомендациями по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, утвержденных Министерством экономического развития Российской Федерации от 29.04.2012 № 8863-ОФ/Д09, и руководствуясь статьями 34.1, 45 Устава муниципального образования «Город Магадан», мэрия города Магадана постановляет:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан» согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.

2. Руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов мэрии города Магадана:

2.1. Обеспечить проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан» в соответствии с Порядком, утвержденным настоящим постановлением.

2.2. Ежегодно в срок до 1 мая формировать и представлять в комитет экономического развития мэрии города Магадана перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества их предоставления в соответствии с пунктом 1 настоящего постановления.

2.3. Ежегодно в срок до 1 сентября представлять в управление по информационной политике мэрии города Магадана заполненные анкеты опроса получателей муниципальных услуг и отчеты по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг по форме согласно приложению № 2 к настоящему постановлению.

3. Ежегодно в срок до 15 сентября управление по информационной политике мэрии города Магадана (Котов) анализирует предоставленные отраслевыми (функциональными) и территориальными органами мэрии города Магадана анкеты опроса получателей муниципальных услуг и отчеты

по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, проводит оценку качества предоставления муниципальных услуг и направляет в комитет экономического развития мэрии города Магадана.

4. Определить комитет экономического развития мэрии города Магадана (Матрос) уполномоченным органом по формированию сводного отчета по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан».

5. Уполномоченному органу:

5.1. Ежегодно в срок не позднее 25 сентября представлять мэру города Магадана сводный отчет по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан».

5.2. Ежегодно в срок не позднее 1 октября направлять сводный отчет в комитет экономики администрации Магаданской области в соответствии с приложением № 2 к настоящему постановлению.

5.3. Результаты проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и сводный отчет направлять руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов мэрии города Магадана для дальнейшего их использования в текущей деятельности.

6. Постановление подлежит опубликованию в средства массовой информации.

7. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя мэра города Магадана С.В. Абрамова.

И.о. мэра города Магадана
С.В.АБРАМОВ

Приложение № 1
к постановлению
мэрии города Магадана
от 09.10.2012 № 4203

Порядок
проведения мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг на территории
муниципального образования «Город Магадан»

1. Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан» (далее - Порядок) разработан в соответствии с Методическими рекомендациями по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, утвержденных Министерством экономического развития Российской Федерации от 29.04.2012 № 8863-ОФ/Д09, и определяет правила проведения отраслевыми (функциональными) и территориальными органами мэрии города Магадана мониторинга качества предоставления ими муниципальных услуг.

2. Мониторинг проводится в III этапа.

На I этапе:

- отраслевые (функциональные) и территориальные органы мэрии города Магадана ежегодно в срок до 1 мая определяют рейтинг доступности предоставляемых ими муниципальных услуг по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку, формируют перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества их предоставления, и направляют результаты рейтинга и указанного перечня в комитет экономического развития мэрии города Магадана;

- комитет экономического развития мэрии города Магадана, являющийся уполномоченным органом по формированию сводного отчета по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан», ежегодно в срок до 1 июня готовит общий перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества их предоставления на территории муниципального образования «Город Магадан», который утверждается постановлением мэрии города Магадана.

На II этапе:

- управление по информационной политике мэрии города Магадана ежегодно в срок до 1 июля на основании сводного перечня муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления этих услуг,

разрабатывает анкеты для проведения опросов получателей муниципальных услуг в соответствии с приложением № 2 к настоящему Порядку и направляет разработанные анкеты в отраслевые (функциональные) и территориальные органы мэрии города Магадана;

- отраслевые (функциональные) и территориальные органы мэрии города Магадана ежегодно в срок до 1 сентября организуют опрос получателей муниципальных услуг и результаты данного опроса, направляют в управление по информационной политике мэрии города Магадана с обязательным приложением анкет, заполненных получателями муниципальных услуг;

- управление по информационной политике мэрии города Магадана ежегодно в срок до 15 сентября анализирует предоставленные отраслевыми (функциональными) и территориальными органами мэрии города Магадана отчеты по результатам проведения опроса получателей муниципальных услуг, проводит оценку качества предоставления муниципальных услуг по балльной системе в соответствии с приложением № 3 к настоящему Порядку и результаты данной оценки направляет в комитет экономического развития мэрии города Магадана.

На III этапе:

- комитет экономического развития мэрии города Магадана ежегодно в срок до 25 сентября готовит сводный отчет по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан» в соответствии с приложением № 2 к Порядку.

3. Оценочные баллы определяют удовлетворительное либо неудовлетворительное качество предоставления муниципальных услуг. Для расчета показателя используется формула:

$$К = S/№, \text{ где:}$$

К - качество предоставления муниципальной услуги;

S - сумма баллов по каждому критерию;

№ - количество заявителей по муниципальной услуге.

3.1. Наличие от 0 баллов до 5 баллов характеризует неудовлетворительную оценку качества предоставления муниципальной услуги.

3.2. Наличие от 6 баллов до 10 баллов характеризует удовлетворительную оценку качества предоставления муниципальной услуги.

Приложение № 1
к Порядку
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
на территории муниципального образования
«Город Магадан», утвержденному
постановлением мэрии города Магадана
от 09.10.2012 № 4203

Рейтинг доступности муниципальных услуг

№ п/п	Наименование отраслевого (функционального) и территориального органа мэрии города Магадана, наименование муниципальной услуги	Наличие административного регламента: 1) отсутствует - 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 - 0,1 балла		Размещение информации о предоставлении муниципальной услуги на портале государственных услуг (функций) и муниципальных услуг Магаданской области: 1) не размещена - 0 баллов; 2) размещена - 2 балла		Количество обращений заявителей, направленных на обжалование действий (бездействий) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальных услуг: каждое обращение - (-0,5) баллов	Предоставление муниципальных услуг в электронном виде без обращения в отраслевые (функциональные) или территориальные органы мэрии города Магадана: 1) предоставляется - 3 балла; 2) не предоставляется - 0 баллов	Итоговая оценка уровня доступности муниципальных услуг: 1) от 0 до 4 баллов - низкий уровень доступности муниципальной услуги; 2) от 4,1 до 6 баллов - средний уровень доступности муниципальной услуги; 3) от 6,1 до 8 баллов - высокий уровень доступности муниципальной услуги
			наименование МФЦ	количество баллов	Интернет-ссылка на услугу	количество баллов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	....	....					...	...	...
2.									
3.									
...									

Приложение № 2
к Порядку
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
на территории муниципального образования
«Город Магадан», утвержденному
постановлением мэрии города Магадана
от 09.10.2012 № 4203

ТИПОВАЯ ФОРМА АНКЕТЫ

Заполняется должностным лицом отраслевого органа:

Наименование отраслевого органа мэрии города Магадана	
Место предоставления муниципальной услуги	
Наименование предоставленной муниципальной услуги	

Мэрия города Магадана проводит опрос по изучению качества предоставления муниципальных услуг. Ваше мнение очень важно для нас и
поможет повысить качество предоставления услуг.

Заполните, пожалуйста, данную анкету и передайте ответственному должностному лицу. Вся информация будет использована только в обобщенном
виде.

Заранее благодарим за участие в исследовании.

1. Дата и время обращения в отраслевой орган мэрии города Магадана
_____

2. Дата и время предоставления муниципальной услуги
_____

3. Укажите, пожалуйста, время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги (минут) _____

4. Укажите время ожидания в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги (минут) _____
_____

Вопрос	Ваш ответ	Отметьте галочкой (V) тот параметр, который для Вас является наиболее важным при получении муниципальной услуги
5. Вы получили исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги?	1. Да 2. Нет	
6. Вы получили информацию о последовательности Ваших действий в получении муниципальной услуги и последовательности действий отраслевого органа мэрии города Магадана, предоставляющего муниципальную услугу, включая исчерпывающее описание результата, который Вы должны получить?	1. Да 2. Нет	
7. Сколько раз Вы обращались в отраслевой орган мэрии города Магадана для получения муниципальной услуги? (нужное подчеркнуть)	1 раз 2 раза 3 раза 4 и более раз	
8. Сколько времени ушло на оказание Вам муниципальной услуги (часов, дней, месяцев)?		
9. Вас ознакомили с перечнем оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги?	1. Да 2. Нет	
10. Помещение, где Вам предоставлялась муниципальная услуга, оснащено местами для ожидания?	1. Да 2. Нет	
11. Вы удовлетворены условиями в помещении (освещенность, просторность, отопление и чистота воздуха), где Вам предоставлялась муниципальная услуга?	1. Да 2. Нет	
12. Какие документально подтвержденные финансовые затраты Вы понесли при получении муниципальной услуги? (укажите сумму)		
13. Какие неформальные платежи (платежи, не имеющие документального подтверждения) Вы осуществили в связи с получением муниципальной услуги? (укажите сумму)		
14. Какие посредники Вами привлекались в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) отраслевого органа мэрии города Магадана, предоставляющего		

муниципальную услугу?		
15. Вы удовлетворены качеством предоставления муниципальной услуги в целом?	1. Да 2. Нет	
16. Есть ли у Вас рекомендации по улучшению качества предоставления муниципальных услуг? _____ _____		

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение № 3
к Порядку
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
на территории муниципального образования
«Город Магадан», утвержденному
постановлением мэрии города Магадана
от 09.10.2012 № 4203

ОЦЕНКА
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ГОРОД МАГАДАН»

_____

_____

(Наименование отраслевого (функционального)
и территориального органа мэрии города Магадана,
предоставляющего муниципальную услугу)

_____

(наименование муниципальной услуги)

№ п/п	Количество обращений заявителя в отраслевой (функциональный) и территориальный орган мэрии г. Магадана (в МФЦ) для получения муниципальной услуги: 1) от 4 раз и более - 0 баллов; 2) 3 раза - 1 балл; 3) от 1 до 2 раз - 2 балла		Время, затраченное на ожидание приема в очереди, для подачи заявления (не более 15 минут): 1) срок превышает - 0 баллов; 2) срок соответствует установленному - 2 балла		Время, затраченное на получение муниципальной услуги (в соответствии с административным регламентом): 1) фактическое время, превышающее установленное - 0 баллов; 2) соответствует установленному или менее установленного - 1 балл		Количество денежных средств, израсходованных на получение муниципальной услуги (в соответствии с административным регламентом): 1) фактическая стоимость, превышающая установленную - 0 баллов; 2) фактически оплаченная стоимость, соответствующая установленной - 1 балл		Денежные средства, израсходованные на неформальные платежи в связи с получением муниципальной услуги: 1) израсходованы - (-1) балл; 2) не израсходованы - 2 балла		Наличие качественного (в полном объеме) консультирования при предоставлении муниципальной услуги: 1)нет - 0 баллов; 2) да - 1 балл	Комфортность условий для предоставления муниципальной услуги: 1) нет - 0 баллов; 2) да - 1 балл	Итоговая сумма баллов по каждой муниципальной услуге
	количество	оценка критерия	фактический срок	оценка критерия	фактический срок	оценка критерия	сумма	оценка критерия	сумма	оценка критерия			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14

1.													
2.													
Итоговая сумма баллов по каждому критерию		.....		.....		.....		.....		.....	.....	.....	.....

Приложение № 2
к постановлению
мэрии города Магадана
от 09.10.2012 № 4203

ОТЧЕТ
ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ОТРАСЛЕВОГО (ФУНКЦИОНАЛЬНОГО) И ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОРГАНА МЭРИИ ГОРОДА МАГАДАНА

_____

_____

(Наименование отраслевого (функционального)
и территориального органа мэрии города Магадана)

_____

(Отчетный период)

№ п/п	Наименование муниципальной услуги, описание исследуемой траектории получения услуги или характеристик получателей услуги, для которых проводится исследование	Сведения об исследовании (метод исследования, перечень точек наблюдения, количество респондентов, территориальное распределение респондентов)	Фактологические результаты исследования: - перечень нормативно установленных и фактически необходимых для получения муниципальной услуги обращений в отраслевые (функциональные и территориальные органы мэрии г. Магадана и обусловленных ими обращений в подведомственные, аффилированные и иные организации с указание результатов каждого обращения (процедуры); - нормативно установленная и реальная стоимость получения	Сведения о соблюдении стандартов обслуживания (для массовых муниципальных услуг) в виде обобщенных данных	Описание муниципальной практики предоставления услуги по количеству обращений, суммарной стоимости и суммарному времени осуществления всех обращений с учетом или без учета параллельности обращений	Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по их решению, кейсы, иллюстрирующие проблемы предоставления услуги (при наличии)

			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			
1	2	3	4	5	6	7
1.						
2.						
....						