МЭРИЯ ГОРОДА МАГАДАНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 8 августа 2013 г. № 3404

О внесении изменений в постановление мэрии города Магадана от 09.10.2012 № 4203 «Об организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан»

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, постановлением губернатора Магаданской области от 17.05.2012 № 356-па «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг в Магаданской области», в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан», руководствуясь статьями 35.2 и 45 Устава муниципального образования «Город Магадан», мэрия города Магадана постановляет:

1. Внести следующие изменения в постановление мэрии города Магадана от 09.10.2012 № 4203 «Об организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования Город Магадан»:

1.1. В пункте 2.3 слова «к настоящему постановлению» заменить словами «к Порядку проведения мониторинга качества предоставлении муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан».

1.2. Дополнить пунктом 2.4:

«2.4. Ежегодно в срок до 1 сентября представлять в комитет экономического развития мэрии города Магадана перечень данных для определения качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан» по форме согласно приложению № 4 к Порядку проведения мониторинга качества предоставлении муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан».

1.3. Исключить по всему тексту постановления в соответствующих падежах слова «и территориальных».

1.4. Приложение № 1 к постановлению изложить в новой редакции

согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.

1.5. Приложение № 2 к постановлению изложить в новой редакции согласно приложению № 2 к настоящему постановлению.

2. Постановление подлежит опубликованию в средствах массовой информации.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Мэр города Магадана
С.В.АБРАМОВ

Приложение № 1
к постановлению
мэрии города Магадана
от 08.08.2013 № 3404

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) органами мэрии города Магадана мониторинга качества предоставления ими муниципальных услуг.

2. Мониторинг осуществляется по двум направлениям:

- анализ порядка и условий предоставления муниципальных услуг согласно действующим регламентам;

- анкетирование получателей муниципальных услуг (физических и юридических лиц).

3. Мониторинг проводится в три этапа.

На первом этапе:

- отраслевые (функциональные) 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 указанный перечень 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 сводный перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества их предоставления на территории муниципального образования «Город

Магадан», который утверждается постановлением мэрии города Магадана.

На втором 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 анкетирования получателей муниципальных услуг в соответствии с приложением № 2 к настоящему Порядку и направляет разработанные анкеты в отраслевые (функциональные) органы мэрии города Магадана;

- отраслевые (функциональные) органы мэрии города Магадана ежегодно в срок до 1 сентября:

1) организуют анкетирование получателей муниципальной услуги и направляют его результаты с обязательным приложением анкет, заполненных получателями муниципальных услуг, в управление по информационной политике мэрии города Магадана;

2) направляют в комитет экономического развития мэрии города Магадана информацию по форме согласно приложению № 3 к настоящему Порядку в разрезе каждой муниципальной услуги;

- управление по информационной политике мэрии города Магадана ежегодно в срок до 15 сентября анализирует предоставленные отраслевыми (функциональными) 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 № 4 к настоящему Порядку и результаты данной оценки направляет в комитет экономического развития мэрии города Магадана.

На третьем 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 настоящему постановлению.

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

3.2. Наличие балов 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»

РЕЙТИНГ
ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

№ п/п	Наименование отраслевого (функционального) и территориального органа мэрии города Магадана, наименование муниципальной услуги	Наименование 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 (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальных услуг: каждое обращение - (-0,5) балла	Предоставление муниципальных услуг в электронном виде без обращения в отраслевые (функциональные) и территориальные органы мэрии города Магадана: 1) предоставляется - 3 балла 2) не предоставляется - 0	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 услуги услуги
			наименование МФЦ	количество баллов	интернет-ссылка на услугу	количество баллов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Приложение № 2
к Порядку
проведения мониторинга
качества предоставления
муниципальных услуг на
территории муниципального
образования «Город Магадан»

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 предайте 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		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 муниципальной 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?			
16. Вы удовлетворены качеством предоставления муниципальной услуги в целом?	1. Да 2. Нет		

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение № 3
к Порядку
проведения мониторинга
качества предоставления
муниципальных услуг на
территории муниципального
образования «Город Магадан»

Перечень
данных для определения качества предоставления
муниципальных услуг на территории муниципального
образования «Город Магадан»

_____

наименование отраслевого (функционального)
органа мэрии города Магадана
по состоянию на 1 августа 20__ г.

№ п/п	Наименование показателя	Инфор-мация
1.	Наименование муниципальной услуги	
2.	Количество обращений граждан по муниципальной услуге, всего	
2.1	в том числе: лично, путем подачи заявления	
2.2	через электронную почту	
2.3	через единый портал государственных и муниципальных услуг	
3.	Количество повторных обращений по муниципальной услуге. Причина обращений	
4.	Время, отведенное на ожидание в очереди в соответствии с административным регламентом, минут	
5.	Фактическое время ожидания в очереди, минут	
5.1.	минимальное время ожидания	
5.2.	максимальное время ожидания	
6.	Стоимость муниципальной услуги, рублей	
7.	Дата, номер и наименование документа, которым установлена стоимость муниципальной услуги	
8.	Период предоставления муниципальной услуги в соответствии с административным регламентом, дней	
9.	Фактический период предоставления муниципальной услуги,	

	дней	
9.1.	минимальный период предоставления муниципальной услуги	
9.2.	максимальный период предоставления муниципальной услуги	
10.	Обеспеченность помещений для оказания муниципальной услуги информационными стендами, графиками приема, столами и стульями (информация расписывается подробно)	
11.	Количество отказов в предоставлении муниципальной услуги. Причины отказов	
12.	Количество обращений заявителей, направленных на обжалование действий (бездействий) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги	
13.	Количество удовлетворенных жалоб	
14.	Количество жалоб, признанных необоснованными	
15.	Количество поступивших заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной услуги, принятых в Магаданском областном государственном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	

Приложение № 4
к Порядку
проведения мониторинга
качества предоставления
муниципальных услуг на
территории муниципального
образования «Город Магадан»

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

_____
наименование отраслевого (функционального)
органа мэрии города Магадана

_____
(наименование муниципальной услуги)

№ п/п	Количество обращений заявителя в отраслевой орган мэрии города Магадана 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 30 минут): 1) срок повышает - 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, соответствует уста-	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

							новленной - 1 балл						
	коли-чес-тво	оце-нка кри-те-рия	фактический срок	оце-нка кри-те-рия	фак-ти-чес-кий срок	оце-нка кри-те-рия	сум-ма	оцен-ка кри-терия	сум-ма	оце-нка кри-те-рия			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.													
2.													
Итого-вая сумма баллов по каждому крите-рию		...		...		...		...		...	...	...	...

Приложение № 2
к постановлению
мэрии города Магадана
от 08.08.2013 № 3404

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

_____

_____

(Наименование отраслевого (функционального) 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) 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 результатов каждого обращения и результата муниципа-	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)

			льной 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.						
...						