

МЭРИЯ ГОРОДА МАГАДАНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 26 декабря 2014 г. № 5323

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 целях повышения доступности и качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан», упорядочения взаимодействия отраслевых (функциональных) органов мэрии города Магадана при проведении мониторинга 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, 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. Исключить из постановления подпункт 2.2.

1.2. Подпункты 2.3, 2.4 считать подпунктами 2.2, 2.3.

1.3. В подпунктах 2.2, 2.3 слова «до 1 сентября» заменить словами «до 5 сентября текущего года».

1.4. В подпункте 5.2 слова «комитет экономики администрации Магаданской области» заменить словами «министерство экономического развития, инвестиционной политики и инноваций Магаданской области».

1.5. Изложить Приложение № 1 к постановлению в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление в городских средствах массовой информации.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя мэра города Магадана Гришана Ю.Ф.

Мэр города Магадана
С.В.АБРАМОВ

**Порядок
проведения мониторинга качества предоставления муниципальных
услуг на территории муниципального образования «город
Магадан» и государственных услуг, предоставляемых
отраслевыми (функциональными) органами мэрии города
Магадана при осуществлении отдельных государственных
полномочий, переданных федеральными законами
и законами магаданской области**

1. Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования «Город Магадан» государственных услуг, предоставляемых отраслевыми (функциональными) органами мэрии города Магадана при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Магаданской области и (далее - Порядок) разработан в соответствии с Методическими рекомендациями по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, утвержденных Министерством экономического развития Российской Федерации от 29.04.2011 № 8863-ОФ/Д09, и определяет правила проведения отраслевыми (функциональными) органами мэрии города Магадана мониторинга качества предоставления ими муниципальных услуг и государственных услуг, предоставляемых ими при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Магаданской области (далее - Услуга).

2. Мониторинг качества предоставления Услуг (далее - мониторинг) осуществляется по двум направлениям:

- анализ порядка и условий предоставления Услуг согласно действующим регламентам;
- анкетирование (опрос) получателей Услуг (физических и юридических лиц).

3. Мониторингу подлежат Услуги, перечень которых утвержден приложением № 1 к настоящему Порядку.

4. Мониторинг проводится в три этапа.

4.1. На первом этапе:

4.1.1. В период с 1 сентября текущего года по 1 сентября года

следующего за текущим:

4.1.1.1. Отраслевые (функциональные) органы мэрии города Магадана изучают рейтинг доступности каждой Услуги в соответствии с приложением № 2 к настоящему Порядку.

4.1.1.2. Организуют анкетирование получателей Услуг в соответствии с типовой формой анкеты, согласно приложению № 3 к настоящему Порядку.

4.1.1.3. На основании критериев рейтинга доступности Услуг формируют данные по показателям качества Услуг по форме согласно приложению № 4 к настоящему Порядку.

4.2. На втором этапе:

4.2.1. Ежегодно, в срок до 5 сентября текущего года отраслевые (функциональные) органы мэрии города Магадана предоставляют (на бумажном носителе и в электронном форме):

- в комитет экономического развития мэрии города Магадана информацию по изучению рейтинга доступности Услуг в соответствии с приложением № 2 к настоящему порядку и перечень показателей для определения качества предоставления Услуг на территории муниципального образования «Город Магадан», в разрезе каждой Услуги в соответствии с приложением № 4 к настоящему Порядку, с приложением пояснительной записки, содержащей проблемы предоставления Услуг и предложения по повышению качества предоставления этих Услуг;

- в управление по информационной политике мэрии города Магадана информацию результатов анкетного опроса получателей Услуг с приложением оригиналов анкет, заполненных в соответствии с приложением № 3 к настоящему Порядку.

4.3. На третьем этапе:

4.3.1. Управление по информационной политике мэрии города Магадана ежегодно в срок до 15 сентября текущего года:

- анализирует данные показателей анкетного опроса и обобщает их по форме в соответствии с приложением № 5 к настоящему Порядку;

- на основании данных показателей формирует оценку качества предоставления Услуг по результатам анкетного опроса в соответствии с приложением № 6 к настоящему Порядку.

4.3.2. Комитет экономического развития мэрии города Магадана ежегодно, в срок до 25 сентября текущего года:

- анализирует показатели, представленные отраслевыми

(функциональными) органами мэрии города Магадана и формирует оценку качества предоставления Услуг на основании анализа показателей практической деятельности отраслевых (функциональных) органов мэрии города Магадана, по балльной системе в соответствии с приложением № 7 к настоящему порядку;

- на основе оценки качества предоставления Услуг и с учетом результатов анкетного опроса осуществляет подготовку сводного отчета по результатам проведения мониторинга качества Услуг, предоставляемых на территории муниципального образования «Город Магадан».

5. Для расчета оценки качества используется балльная система, определяющая удовлетворительное либо неудовлетворительное качество предоставления Услуг.

5.1. Расчет баллов производится:

- по показателям практической деятельности отраслевых (функциональных) органов мэрии города Магадана;

- по показателям анкетного опроса получателей Услуг.

5.2. Наличие баллов от 0 баллов до 5 баллов характеризует неудовлетворительную оценку качества предоставления Услуги.

5.3. Наличие баллов от 6 баллов до 10 баллов характеризует удовлетворительную оценку качества предоставления Услуги.

5.4. Оценка качества предоставления Услуг производится по формуле:

$$K = S/N_{\text{э}}, \text{ где:}$$

K - качество предоставления муниципальной услуги;

S - сумма баллов по каждому критерию муниципальной услуги;

N_э - количество заявителей по муниципальной услуге.

6. Доработка сводного отчета по результатам проведения мониторинга качества Услуг, предоставляемых на территории муниципального образования «Город Магадан», производится, в пределах своих полномочий, комитетом экономического развития мэрии города Магадана и (или) управлением по информационной политике мэрии города Магадана по письменному обращению Правительства Магаданской области.

Приложение № 1
к Порядку
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
на территории муниципального образования
«Город Магадан», утвержденному
постановлением мэрии города Магадана
от 26.12.2014 № 5323

**Перечень
услуг, подлежащих мониторингу качества их предоставления
на территории муниципального образования «Город Магадан»**

№ п/п	Наименование муниципальной услуги
1. Управление образования мэрии города Магадана	
1.1	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)
2. Комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана	
2.1	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей
2.2	Предоставление в аренду муниципального имущества (кроме земельных участков)
2.3	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду
3. Департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана	
3.1	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению
4. Комитет экономического развития мэрии города Магадана	
4.1	Оказание информационно-консультационных услуг и организационной помощи по вопросам поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства
5. Управление административно-технического контроля мэрии города Магадана	
5.1	Выдача разрешений на проезд транспортных средств, осуществляющих перевозки опасных, тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов, при движении по автомобильным дорогам общего пользования местного значения
6. Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана	
6.1	Выдача разрешительных удостоверений на право торговли (оказание услуг)

	общественного питания) с временных торговых точек на территории муниципального образования «Город Магадан»
6.2	Выдача, переоформление, продление срока действия разрешения на право организации розничного рынка на территории муниципального образования «Город Магадан» в установленном порядке
6.3	Выдача выписки из похозяйственной книги учета личных подсобных хозяйств муниципального образования «Город Магадан» и рекомендации (ходатайства) в банковские учреждения
7. Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана	
7.1	Выдача разрешения на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства
7.2	Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию
7.3	Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан»
7.4	Выдача градостроительного плана земельного участка
7.5	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещений в жилых многоквартирных домах
7.6	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение
7.7	Изготовление копий документов с топографических планов в масштабе 1:500
7.8	Предоставление информации, содержащейся в архивных документах
7.9	Прием заявлений и выдача документов о согласовании проектов границ земельных участков
7.10	Выдача разрешений на предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
7.11	Предоставление земельных участков из земель сельскохозяйственного значения, находящихся в государственной и муниципальной собственности, для создания фермерского хозяйства и осуществления его деятельности
7.12	Присвоение и изменение адресов объектов капитального строительства на территории муниципального образования «Город Магадан»
7.13	Предоставление в собственность садового, огородного и дачного земельного участка гражданину-члену садового, дачного или огороднического некоммерческого объединения
7.14	Предоставление земельных участков для строительства

7.15	Предоставление юридическим и физическим лицам в постоянное (бессрочное) пользование, аренду, собственность земельных участков
8. Отдел ЗАГС мэрии города Магадана	
8.1	Государственная регистрация рождения
8.2	Выдача повторных свидетельств (справок)
8.3	Государственная регистрация заключения брака
8.4	Государственная регистрация расторжения брака
8.5	Государственная регистрация усыновления (удочерения)
8.6	Государственная регистрация установления отцовства
8.7	Государственная регистрация перемены имени
8.8	Государственная регистрация смерти
8.9	Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния

Приложение № 2
к Порядку
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
на территории муниципального образования
«Город Магадан», утвержденному
постановлением мэрии города Магадана
от 26.12.2014 № 5323

РЕЙТИНГ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ

Критерии рейтинга Услуг							
№ п/ п	Наименование отраслевого (функционального) и территориального органа мэрии города Магадана, наименование Услуги	Наименование административног о регламента: 1) отсутствует - 0 баллов; 2) подготовлен проект - 1 балл; 3) утвержден - 2 балла	Организация предоставления Услуги на базе многофункционального центра предоставления государственных и Услуг: 1) не оказывается - 0 баллов; 2) оказывается в МФЦ - 0,1 балла		Размещение информации о предоставлении Услуги на портале государственных услуг (функций) и 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 предоставлени я Услуги: каждое обращение - (- 0,5) баллов
			наименовани е МФЦ	количеств о баллов	интернет -ссылка на услугу	количеств о баллов	
							Предоставление Услуг в электронном виде без обращения в отраслевые (функциональные) и территориальные органы мэрии города Магадана: 1) предоставляется - 3 балла; 2) не предоставляется - 0 баллов
							Итоговая оценка уровня доступност и Услуги: 1) от 0 до 4 баллов - низкий уровень доступност и Услуги; 2) от 4,1 до 6 баллов - средний уровень доступност и Услуги; 3) от 6,1 до

									8 баллов - высокий уровень доступност и Услуги
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1									
2...									
ИТОГО:									

Приложение № 3
к Порядку
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
на территории муниципального образования
«Город Магадан», утвержденному
постановлением мэрии города Магадана
от 26.12.2014 № 5323

ТИПОВАЯ ФОРМА АНКЕТЫ
опроса получателей Услуги

Заполняется должностным лицом отраслевого (функционального) органа мэрии города Магадана:

Наименование отраслевого (функционального) органа мэрии города Магадана	
Место предоставления Услуги	
Наименование предоставленной Услуги	

Мэрия города Магадана проводит опрос по изучению качества предоставления Услуг предоставляемых в пределах. 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 опросе.

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

2. Дата и время предоставления 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 Услуги (минут) _____

Вопрос	Ваш ответ	Отметьте галочкой (V) тот параметр, который для Вас является наиболее важным при получении Услуги

5. Вы получили исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения Услуги?	1. Да 2. Нет	
6. Вы получили информацию о последовательности Ваших действий в получении Услуги и последовательности действий отраслевого (функционального) органа мэрии города Магадана, предоставляющего Услугу, включая исчерпывающее описание результата, который Вы должны получить?	1. Да 2. Нет	
7. Сколько раз Вы повторно обращались в отраслевой (функциональный) орган мэрии города Магадана для получения Услуги? По какой причине?	1 раз 2 раза 3 раза 4 и более раз	
8. Сколько времени ушло на оказание Вам Услуги?	минуты, часы, месяцы	
9. Вас ознакомили с перечнем оснований для отказа в предоставлении 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 Услуга?	1. Да 2. Нет	
12. Какие документально подтвержденные финансовые затраты Вы понесли при получении Услуги?	рублей	
13. Какие неформальные платежи (платежи, не имеющие документального подтверждения) Вы осуществили в связи с получением Услуги?	рублей	
14. Какие посредники Вами привлекались в получении Услуги, в том числе в силу требований (побуждения) отраслевого (функционального) органа мэрии города Магадана, предоставляющего Услугу?	Наименование органа, куда необходимо было обратиться	
15. Вы удовлетворены качеством предоставления Услуги в целом?	1. Да 2. Нет	
16. Есть ли у Вас рекомендации по улучшению качества предоставления Услуг?		
<hr/> <hr/>		

Благодарим Вас за участие в опросе!

Приложение № 4
к Порядку
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
на территории муниципального образования
«Город Магадан», утвержденному
постановлением мэрии города Магадана
от 26.12.2014 № 5323

**ПЕРЕЧЕНЬ
ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ
НА ТЕРРИТОРИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОД
МАГАДАН»**

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

№ п/п	Наименование показателя	Информация
1.	Наименование Услуги (дата, номер НПА в соответствии с которым предоставляется Услуга)	
2.	Количество обращений граждан по 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 Услуге. Указать причину повторных обращений.	
4.	Время, отведенное на ожидание в очереди в соответствии с административным регламентом, минут	
5.	Фактическое время ожидания в очереди, минут (при превышении времени, отраженном в административном регламенте, указать причину)	
5.1.	минимальное время ожидания	
5.2.	максимальное время ожидания	
6.	Стоимость муниципальной услуги, рублей	
7.	Дата, номер и наименование документа, которым установлена	

	стоимость Услуги	
8.	Период предоставления Услуги в соответствии с административным регламентом, дней	
9.	Фактический период предоставления Услуги, дней, минут (если превышает установленный административным регламентом, указать причину)	
9.1.	минимальный период предоставления Услуги	
9.2.	максимальный период предоставления Услуги	
10.	Обеспеченность помещений для оказания Услуги информационными стендами, графиками приема, столами и стульями (информация расписывается подробно)	
11.	Количество отказов в предоставлении Услуги. Причины отказов.	
12.	Количество обращений заявителей, направленных на обжалование действий (бездействий) и решений, принятых в ходе предоставления Услуги (причина жалобы)	
13.	Количество удовлетворенных жалоб	
14.	Количество жалоб, признанных необоснованными (причина признания необоснованными)	
15.	Количество поступивших заявлений (запросов) о предоставлении Услуги, принятых в Магаданском областном государственном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»	

Приложение № 5
к Порядку
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
на территории муниципального образования
«Город Магадан», утвержденному
постановлением мэрии города Магадана
от 26.12.2014 № 5323

**ТИПОВАЯ ФОРМА
обобщения анкетного опроса Услуги**

Наименование отраслевого (функционального) органа мэрии города Магадана					
Наименование Услуги					
Вопрос	Показатель опроса	Результат опроса		Обобщенный показатель	
		1	2		
1. Дата и время обращения в отраслевой (функциональный) орган мэрии города Магадана.	Число, месяц, год, час, минуты				
2. Дата и время предоставления Услуги.	Число, месяц, год, час, минуты				
3. Укажите, пожалуйста, время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении Услуги.	минут				
4. Укажите время ожидания в очереди при получении результата предоставления Услуги.	минут				
5. Вы получили исчерпывающий перечень документов, необходимых для получения Услуги?	1. Да				
	2. Нет				
6. Вы получили информацию о последовательности Ваших действий в получении Услуги и	1. Да				
	2. Нет				

последовательности действий <input type="text"/> орган, предоставляющего Услугу, включая исчерпывающее описание результата, который Вы должны получить?					
7. Сколько раз Вы обращались в орган для получения Услуги?	1 раз				
	2 раза				
	3 раза				
	4 и более раз				
8. Сколько времени ушло на оказание Вам Услуги?	минуты, часы, дни, месяцы				
9. Вас ознакомили с перечнем оснований для отказа в предоставлении Услуги?	1. Да				
	2. Нет				
10. Помещение, где Вам предоставлялась Услуга, оснащено местами для ожидания?	1. Да				
	2. Нет				
11. Вы удовлетворены условиями в помещении (освещенность, просторность, отопление и чистота воздуха), где Вам предоставлялась Услуга?	1. Да				
	2. Нет				
12. Какие документально подтвержденные финансовые затраты Вы понесли при получении Услуги?	сумма, рублей				
13. Какие неформальные платежи (платежи, не имеющие документального подтверждения) Вы осуществили в связи с получением Услуги?	сумма, рублей				
14. Какие посредники	наименование				

Вами привлекались в получении Услуги, в том числе в силу требований (побуждения) отраслевого (функционального) органа мэрии города Магадана, предоставляющего Услугу?	органа, куда необходимо было обратиться				
15. Вы удовлетворены качеством предоставления Услуги в целом?	1. Да				
	2. Нет				
16. Есть ли у Вас рекомендации по улучшению качества предоставления Услуг?					
Пояснение к показателям анкетного опроса Услуги _____ (наименование Услуги)					
Указывается проанализированная информация по разделу «Обобщенный показатель»					

Приложение № 6
к Порядку
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
на территории муниципального образования
«Город Магадан», утвержденному
постановлением мэрии города Магадана
от 26.12.2014 № 5323

ОЦЕНКА
качества предоставления услуг на территории муниципального
образования «город Магадан» по результатам анкетного опроса
получателей услуги

(наименование отраслевого (функционального) органа мэрии города Магадана, предоставляющего Услугу)

№ п/ п	Количество обращений заявителя в отраслевой (функциональный) орган мэрии города Магадана для получения Услуги: 1) от 4 раз и более - 0 баллов; 2) 3 раза - 1 балл; 3) от 1 до 2 раз - 2	Время, затраченное на ожидание приема в очереди, для подачи заявления (не более 30 минут): 1) срок превышает - 0 баллов; 2) срок соответствует установленному - 2 балла	Время, затраченное на получение Услуги (в соответствии с административным регламентом): 1) фактическое время, превышающее установленное - 0 баллов; 2) соответствует установленному	Количество денежных средств, израсходованн ых на получение Услуги (в соответствии с административн ым регламентом): 1) фактическая стоимость, превышающая	Денежные средства, израсходованн ые на неформальны платежи в связи с получением Услуги: 1) израсходованы - (-1) балл;	Наличие качественного (в полном объеме) консультирова ния при предоставлени и Услуги: 1) нет - 0 баллов; 2) да - 1 балл	Комфортност ь условий для предоставлен ия Услуги: 1) нет - 0 баллов; 2) да - 1 балл	Итогов ая сумма баллов по каждой Услуге
--------------	---	--	---	---	---	---	--	---

	балла				или менее установленного - 1 балл		установленную - 0 баллов; 2) фактически оплаченная стоимость, соответствующа я установленной - 1 балл		2) не израсходованы - 2 балла				
	количес тво	оценка критер ия	фактическ ий срок	оценка критер ия	фактическ ий срок	оценка критер ия	сумма	оценка критерия	сумм а	оценка критери я			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Наименование Услуги													
1.													
2.													
Итоговая сумма баллов по каждому критерию	
Итоговая оценка качества предоставления Услуги													

Приложение № 7
к Порядку
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
на территории муниципального образования
«Город Магадан», утвержденному
постановлением мэрии города Магадана
от 26.12.2014 № 5323

ОЦЕНКА
качества предоставления Услуг на основании анализа
показателей практической деятельности отраслевых
(функциональных органов) мэрии города Магадана

№ № п/п	Наименование муниципальной услуги	Отраслевой (функциональный) орган мэрии города Магадана	Итоговая сумма баллов	Оценка качества предоставления муниципальной услуги
