

МЭРИЯ ГОРОДА МАГАДАНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 09.09.2021 № 3032

г. Магадан

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

В целях повышения доступности и качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на территории муниципального образования «Город Магадан», а также в соответствии с Методическими рекомендациями по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, утвержденными письмом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.04.2011 № 8863-ОФ/Д09, руководствуясь статьями 35.1 и 45 Устава муниципального образования «Город Магадан», мэрия города Магадана **постановляет:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на территории муниципального образования «Город Магадан».

2. Руководителям отраслевых (функциональных) органов мэрии города Магадана обеспечить проведение мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на территории муниципального образования «Город Магадан» в соответствии с Порядком, утвержденным настоящим постановлением.

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

4. Опубликовать настоящее постановление в городских средствах массовой информации.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя мэра города Магадана В.Ю. Троицкого.

Глава муниципального образования
«Город Магадан», мэр города Магадана

Ю. Гришан

УТВЕРЖДЕН

**постановлением мэрии
города Магадана
от 09.09.2021 № 3032**

**Порядок
проведения мониторинга качества предоставления государственных
(муниципальных) услуг на территории муниципального образования
«Город Магадан»**

1. Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных (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, утвержденными письмом Министерства 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 государственных (муниципальных) услуг (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, отраслевые (функциональные) органы мэрии города

Магадана:

4.1.1.1. 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 предоставления Услуг по форме согласно приложению № 4 к настоящему Порядку.

4.2. На втором этапе:

4.2.1. В срок до 5 сентября текущего года отраслевые (функциональные) органы мэрии города Магадана предоставляют (на бумажном носителе и в электронной 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 о результатах 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 (Софина) в срок до 15 сентября текущего года:

- анализирует предоставленные отраслевыми (функциональными) органами мэрии города Магадана анкеты опроса получателей Услуг 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 и представляет ее в комитет экономического развития мэрии города Магадана.

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 основании оценки качества предоставления Услуг и с учетом результатов анкетного опроса осуществляет подготовку сводного отчета по результатам проведения Мониторинга.

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:

$K = S/N$, где:

K - качество предоставления Услуги;

S - сумма баллов по каждому критерию Услуги;

N - количество заявителей по Услуге.

6. Уполномоченный орган:

6.1. Ежегодно в срок не позднее 25 сентября представляет главе муниципального образования «Город Магадан», мэру города Магадана сводный отчет по результатам проведения Мониторинга.

6.2. Ежегодно в срок не позднее 1 октября направляет сводный отчет по результатам проведения Мониторинга в министерство экономического развития, инвестиционной политики и инноваций Магаданской области.

6.3. Направляет сводный отчет по результатам проведения Мониторинга руководителям отраслевых (функциональных) органов мэрии города Магадана для дальнейшего использования в текущей деятельности.

7. Доработка сводного отчета по результатам проведения Мониторинга 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 государственных (муниципальных) услуг на территории муниципального образования «Город Магадан»

Перечень
государственных (муниципальных) услуг, подлежащих мониторингу
качества их предоставления на территории муниципального образования
«Город Магадан»

№ п/п	Наименование государственной (муниципальной) услуги
Департамент образования мэрии города Магадана	
1.	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные организации, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)
Комитет по управлению муниципальным имуществом города Магадана	
2.	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей
3.	Предоставление в аренду муниципального имущества (кроме земельных участков)
4.	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду
Департамент жилищно-коммунального хозяйства и коммунальной инфраструктуры мэрии города Магадана	
5.	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции
Управление административно-технического контроля мэрии города Магадана	
6.	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам общего пользования местного значения тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства
Комитет по работе с хозяйствующими субъектами мэрии города Магадана	
7.	Выдача разрешительных удостоверений на право торговли (оказания услуг общественного питания) с временных торговых точек на территории муниципального образования «Город Магадан»
8.	Выдача выписки из похозяйственной книги учета личных подсобных хозяйств муниципального образования «Город Магадан» и рекомендации (ходатайства) в банковские учреждения
Департамент строительства, архитектуры, технического и экологического контроля мэрии города Магадана	
9.	Предоставление разрешения на строительство, продление срока действия разрешения на строительство, внесение изменений в разрешение на строительство
10.	Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию

11.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки помещений в многоквартирных домах
12.	Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение
13.	Присвоение, изменение и аннулирование адресов на территории муниципального образования «Город Магадан»
14.	Предоставление градостроительного плана земельного участка
15.	Выдача разрешения на использование земель или земельного участка
16.	Предоставление разрешения на осуществление земляных работ на территории муниципального образования «Город Магадан»
17.	Утверждение и выдача схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории
18.	Предварительное согласование предоставления земельного участка
19.	Предоставление юридическим и физическим лицам земельных участков в аренду, собственность за плату
20.	Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории муниципального образования «Город Магадан», аннулирование таких разрешений
Отдел ЗАГС мэрии города Магадана	
21.	Государственная регистрация рождения
22.	Выдача повторных свидетельств (справок) о государственной регистрации актов гражданского состояния
23.	Государственная регистрация заключения брака
24.	Государственная регистрация расторжения брака
25.	Государственная регистрация усыновления (удочерения)
26.	Государственная регистрация установления отцовства
27.	Государственная регистрация перемены имени
28.	Государственная регистрация смерти
29.	Внесение исправлений и изменений в записи актов гражданского состояния

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Порядку проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на территории муниципального образования «Город Магадан»

Рейтинг доступности государственных (муниципальных) услуг

Критерии рейтинга Услуг							
№ п/п	Наименование отраслевого (функциональ ного) органа мэрии города Магадана, наименование Услуги	Наименование административ ного регламента: 1) отсутствует - 0 баллов; 2) подготовлен проект - 1 балл; 3) утвержден - 2 балла	Организация предоставлени я Услуги на базе многофункцио нального центра предоставлени я государственн ых и муниципальны х услуг: 1) не оказывается - 0 баллов; 2) оказывается в МФЦ - 0,1	Размещение информации о предоставлении Услуги на едином портале государственных и муниципальных услуг РФ: 1) не размещена - 0 баллов; 2) размещена - 2 балла	Количество обращений заявителей, направленных на обжалование действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления Услуг: — (-0,5) баллов	Предоставление Услуг в электронном виде без обращения в отраслевые (функциональные) органы мэрии города Магадана: 1) предоставляется - 3 балла; 2) не предоставляется - 0 баллов	Итоговая оценка уровня доступности Услуг: 1) от 0 до 4 баллов - низкий уровень доступности Услуги; 2) от 4,1 до 6 баллов - средний уровень доступности Услуги; 3) от 6,1 до 8 баллов - высокий уровень доступности

			балла					Услуги
			количество баллов	интернет- ссылка на услугу	количество баллов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1								
2								
ИТОГО:								

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Порядку проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на территории муниципального образования «Город Магадан»

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, оказываемых в пределах полномочий. 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 обращения в отраслевой (функциональный) орган мэрии города Магадана _____
2. Дата предоставления Услуги _____
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) _____

Вопрос	Ваш ответ	Отметьте галочкой (V) тот параметр, который для Вас является наиболее важным при получении Услуги
5. Вы получили исчерпывающий перечень	1. Да	

документов, необходимых для получения Услуги?	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. Обращались ли Вы <u>повторно</u> в отраслевой (функциональный) орган мэрии города Магадана для получения Услуги? Если да, то сколько раз и по какой причине?	Нет 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?		

Благодарим Вас за участие в опросе!

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Порядку проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на территории муниципального образования «Город Магадан»

Перечень показателей для определения качества предоставления государственных (муниципальных) 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 (бездействия) 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 государственных (муниципальных) услуг на территории муниципального образования «Город Магадан»

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 обращения в отраслевой (функциональный) орган мэрии города Магадана.	Число, месяц, год				
2. Дата предоставления Услуги.	Число, месяц, год				
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 последовательности действий органа, предоставляющего Услугу, включая исчерпывающее описание результата, который Вы должны получить?	1. Да				
	2. Нет				
7. Обращались ли Вы <u>повторно</u> в отраслевой (функциональный) орган мэрии города	Нет				
	1 раз				

Магадана для получения Услуги? Если да, то сколько раз и по какой причине?	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 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?					
Пояснение к показателям анкетного опроса Услуги _____ (наименование Услуги)					
Указывается проанализированная информация по разделу «Обобщенный показатель»					

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

**к Порядку проведения
мониторинга качества предоставления
государственных (муниципальных) услуг
на территории муниципального
образования «Город Магадан»**

Оценка
качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на территории муниципального
образования «Город Магадан» по результатам анкетного опроса
получателей Услуги

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

№ 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	Время, затраченное на получение Услуги (в соответствии с административ ным регламентом): 1) фактическое время, превышающее установленное - 0 баллов;	Количество денежных средств, израсходованны х на получение Услуги (в соответствии с административн ым регламентом): 1) фактическая стоимость, превышающая	Денежные средства, израсходованные на неформальны платежи в связи с получением Услуги: 1) израсходованы - (-1) балл; 2) не израсходованы - 2 балла	Наличие качественного (в полном объеме) консультиров ания при предоставлен ии Услуги: 1) нет - 0 баллов; 2) да - 1 балл	Комфор тность условий для предост авления Услуги: 1) нет - 0 баллов; 2) да - 1 балл	Итоговая сумма баллов по каждой Услуге
----------	---	--	--	---	---	---	--	--

	балла		установленному - 2 балла		2) соответствует установленном у или менее установленног о - 1 балл		установленную - 0 баллов; 2) фактически оплаченная стоимость, соответствующа я установленной - 1 балл						
	количес тво	оценка критерия	факти ческий срок	оценка критери я	факти чески й срок	оценка критер ия	сумма	оценка критери я	сумма	оценка критерия			
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 государственных (муниципальных) услуг на территории муниципального образования «Город Магадан»

Оценка

качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на
основании анализа показателей практической деятельности отраслевых
(функциональных) органов мэрии города Магадана

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