

0070

Российская Федерация
Иркутская область
Нижнеилимский муниципальный район
АДМИНИСТРАЦИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 24.02.12 № 198
г. Железногорск – Илимский

В.И. Тютяев
2012.02.24

«О проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг»

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг и создания системы мониторинга их предоставления, руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь ст.47 Устава муниципального образования «Нижнеилимский район», администрация Нижнеилимского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые:
 - 1.1. Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами администрации Нижнеилимского муниципального района (приложение № 1).
 - 1.2. Методику проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами администрации Нижнеилимского муниципального района (приложение № 2).
2. Рабочей группе по реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» организовать работу по проведению мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами администрации Нижнеилимского муниципального района.
4. Опубликовать данное постановление в Вестнике Думы и администрации Нижнеилимского муниципального района и на официальном сайте Нижнеилимского муниципального района.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя мэра района Г.П. Козак.

Мэр района



Н.И. Тютяев

Н.И. Тютяев

Рассылка: в дело-2, органам администрации, заместителям мэра района, пресс-служба
О.Н. Данилова
31818

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Нижнеилимского муниципального района
от 27.02.2012 года № 198

П О Р Я Д О К
проведения мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг органами администрации
Нижнеилимского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами администрации Нижнеилимского муниципального района (далее – Порядок) определяет процедуры мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами администрации Нижнеилимского муниципального района (далее – Мониторинг).

1.2. Цели и задачи мониторинга.

Мониторинг проводится в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг.

Основными задачами мониторинга являются:

- своевременная фиксация отклонений от установленных норм административного регламента предоставления муниципальной услуги (далее – административный регламент): срок предоставления, условия ожидания приема, порядок информирования и др.;
- выявление и анализ проблем при предоставлении муниципальной услуги (характер взаимодействия заявителей с должностными лицами, обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги, отсутствие избыточных административных действий, оптимальность сроков исполнения административных процедур и др.);
- подготовка предложений по решению проблем, возникающих при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Понятия, применяемые в настоящем Порядке:

Объектами мониторинга являются муниципальные услуги, оказываемые органами администрации Нижнеилимского муниципального района.

Субъектами мониторинга являются органы администрации Нижнеилимского муниципального района, рабочие группы, создаваемые администрацией Нижнеилимского муниципального района.

Заявитель (получатель муниципальной услуги) - юридическое или физическое лицо, обратившееся в орган администрации, предоставляющий муниципальную услугу, для реализации прав либо законных интересов;

Под *качеством услуги* понимается совокупность характеристик муниципальной услуги, с учетом административного регламента, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя в отношении содержания (результата) муниципальной услуги.

Под *доступностью услуги* понимается возможность получения муниципальной услуги получателями с учетом всех объективных ограничений. Для разных муниципальных услуг и категорий получателей доступность услуги может определяться разными характеристиками, не только общими (территориальная доступность или наличие информационных стендов), но и специфическими для группы получателей.

Орган, осуществляющий мониторинг – рабочая группа по реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» или независимая организация в соответствии с её поручением.

2. Этапы проведения мониторинга

Мониторинг включает в себя систему мероприятий, проводимых в несколько этапов:

1 этап – разработка системы показателей, характеризующих качество предоставления муниципальной услуги;

2 этап – сбор информации о деятельности субъекта мониторинга и степени удовлетворенности получателей муниципальной услуги (заявителей);

3 этап – анализ поступающей информации;

4 этап – подведение итогов мониторинга;

5 этап – разработка комплекса мероприятий, направленных на повышения качества предоставления муниципальных услуг.

3. Организация и проведение мониторинга

3.1. Орган, осуществляющий мониторинг, проводит мониторинг ежегодно в первом месяце года, следующего за отчетным годом.

3.2. В рамках проведения мониторинга орган, осуществляющий мониторинг, выполняет следующие функции:

1) формирует и утверждает набор показателей, характеризующих качество предоставления муниципальных услуг;

2) запрашивает и получает у субъектов мониторинга информацию в соответствии с Методикой и использует ее исключительно в целях мониторинга;

3) использует базу данных предоставленных муниципальных услуг;

4) проводит проверку информации, представленной субъектами мониторинга в рамках мониторинга путем выборочного аудита;

5) производит опрос получателей муниципальной услуги (заявителей) с целью сбора сведений о качестве предоставления услуги или поручает проведение опроса независимой организации;

6) вносит предложения об изменениях административного регламента для оптимизации порядка предоставления муниципальной услуги и повышения её качества;

7) оказывает методическую помощь субъекту мониторинга по вопросам сбора и подготовки информации, предоставляемой им в рамках мониторинга.

3.3. Действия, осуществляемые при мониторинге.

3.3.1. Получение от субъекта мониторинга информации об обращениях получателей муниципальной услуги (заявителей) для получения муниципальной услуги. При этом состав информации должен включать в себя:

- общее количество обращений;
- количество услуг, предоставленных в срок;
- количество услуг, предоставленных с нарушением срока;
- количество отказов в предоставлении услуг;
- количество поступивших жалоб на несоблюдение требований к порядку предоставления муниципальных услуг, на необоснованность отказа;
- количество удовлетворенных жалоб;
- количество жалоб, признанных необоснованными.

3.3.2. Получение от получателей муниципальной услуги (заявителей) информации об исполнении административного регламента в части:

- срока предоставления муниципальной услуги;
- состава и порядка представления документов;
- требований к местам приема граждан;
- порядка информирования (полноты информации, понятности изложения);
- порядка консультирования;
- порядка обжалования.

3.3.3. Анализ результатов мониторинга, включающий в себя:

- заполненные таблицы, приведенные в Методике;
- расчет коэффициента исполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги;
- расчет коэффициента исполнения административного регламента в части соответствия административных процедур административному регламенту;
- расчет коэффициента удовлетворенности.

3.3.4. Формирование отчета о результатах мониторинга, включающего в себя:

- рассчитанный коэффициент качества исполнения административного регламента предоставления муниципальной услуги;
- выводы о проведенном анализе;
- комплекс мероприятий, оптимизирующих порядок предоставления муниципальной услуги и повышение её качества.

3.4. Выборочный аудит предоставления муниципальных услуг.

Органом, осуществляющим мониторинг, после рассмотрения информации о предоставлении муниципальной услуги, имеющейся в базе данных предоставленных услуг, принимается решение о проведении выборочного аудита исполнения административных регламентов, который должен проводиться не чаще одного раза в полугодие.

Орган, осуществляющий мониторинг, сообщает субъекту мониторинга дату проведения аудита.

Субъект мониторинга создает представителям органа, осуществляющего мониторинг, условия для своевременного и качественного проведения аудита, представляет ему все необходимые сведения и документы.

Выборочный аудит предоставления муниципальных услуг проводится с целью определения избыточных административных действий, возможностей оптимизации сроков и порядка исполнения административных процедур (административных действий).

Результаты выборочного аудита содержат описание выявленных проблем (в случае их выявления), предложения по их решению, а также мероприятия, направленные на повышение качества предоставления муниципальных услуг.

Заместитель мэра района



Г.П. Козак

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Нижеилимского муниципального района
от 27.02.2012 года № 198

МЕТОДИКА
проведения мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг органами администрации
Нижеилимского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Настоящая методика проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами администрации Нижеилимского муниципального района (далее – Методика) определяет состав собираемой информации об исполнении административных регламентов, порядок и способы ее анализа, а также рекомендации по подготовке отчетных материалов и заключений по результатам мониторинга.

1.2. Органом, осуществляющим мониторинг, является рабочая группа по реализации Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» или независимая организация в соответствии с ее поручением.

Органы администрации Нижеилимского муниципального района, предоставляющие муниципальные услуги также самостоятельно могут проводить мониторинг в целях оптимизации своей деятельности.

1.3. Субъектами мониторинга являются органы администрации Нижеилимского муниципального района, предоставляющие муниципальные услуги юридическим или физическим лицам.

1.4. Предметом мониторинга являются муниципальные услуги, оказываемые органами администрации Нижеилимского муниципального района.

1.5. При оценке качества предоставления муниципальной услуги используются следующие критерии:

- соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги. При этом подлежит установлению оценка потребителями муниципальной услуги характера взаимодействия с должностными лицами муниципальных органов, качества и доступности соответствующей муниципальной услуги (срок предоставления, условия ожидания приема, порядок информирования об услуге и т.д.);
- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;
- выполнение требований к оптимальности административных процедур, при этом подлежат установлению отсутствие избыточных административных

действий, возможность уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий;

- ресурсное обеспечение предоставления муниципальной услуги.

2.Получение информации о применении административного регламента от субъекта мониторинга

2.1. Интенсивность предоставления муниципальных услуг, отказов предоставления муниципальных услуг, наличия жалоб.

2.1.1.Состав собираемой информации:

- наименование муниципальной услуги в соответствии с административным регламентом;
- общее количество оснований для начала предоставления муниципальной услуги;
- количество муниципальных услуг, предоставленных в срок;
- количество муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока;
- количество отказов в предоставлении муниципальных услуг;
- количество поступивших жалоб на несоблюдение требований к порядку предоставления муниципальных услуг, на необоснованность отказа;
- количество удовлетворенных жалоб;
- количество жалоб, признанных необоснованными.

Данная информация представляется в соответствии с таблицей 1.

Таблица 1.Интенсивность предоставления муниципальных услуг, отказов предоставления муниципальных услуг, поступления жалоб

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Общее количество оснований для начала предоставления муниципальной услуги	Количество муниципальных услуг, предоставленных в срок	Количество муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока	Количество отказов в предоставлении муниципальных услуг	Количество поступивших жалоб на необоснованность отказа	Количество удовлетворенных жалоб	Количество жалоб, признанных необоснованными
1.								
2.								
3.								
...								

2.1.2. Для каждой муниципальной услуги, включенной в таблицу 1, проводится анализ качества исполнения административного регламента предоставления муниципальной услуги.

2.2. Соблюдение требований административного регламента к порядку предоставления муниципальных услуг, к порядку обжалования действий

(бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги.

Предметом анализа является исполнение разделов административного регламента «Стандарт предоставления муниципальной услуги» и «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих».

2.2.1. Состав собираемой информации.

В соответствии с таблицей 2 в первый столбец вносится информация в соответствии со следующей структурой:

- порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги;
- сроки предоставления муниципальной услуги;
- перечень документов, требуемых от заявителей;
- перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- требования к местам предоставления муниципальной услуги;
- досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих;
- прочие положения.

2.2.2. Выводы по каждому пункту должны быть обоснованы анализом информационных материалов, представленных на стендах, сайте и т.д.

Выводы по соответствию ситуации в субъекте мониторинга положениям административного регламента оцениваются по пятибалльной системе:

5 – требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены полностью;

4 – требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены в основном;

3 – требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены частично;

2 – требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены в незначительной степени;

1 – требования административного регламента по данному положению (пункту) полностью не выполнены.

Таблица 2. Соблюдение требований административного регламента к порядку предоставления муниципальной услуги, а также к порядку обжалования

№ п/п	Пункт административного регламента	Выводы по соответствию ситуации в субъекте мониторинга положениям административного регламента (оценка в баллах)	Комментарии
1.			
2.			

3.			
...			

2.2.3. Расчет коэффициента исполнения административного регламента в части соблюдения требований административного регламента к порядку предоставления муниципальной услуги, к порядку обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги.

Согласно данным таблицы 2 рассчитывается коэффициент качества (эффективности) исполнения административного регламента в части соблюдения требований административного регламента к порядку предоставления муниципальной услуги, а также к порядку обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги.

$$K_m = \frac{K_{об}}{K_{нн}}, \text{ где}$$

K_m – средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части соблюдения требований административного регламента к порядку предоставления муниципальной услуги, к досудебному (внесудебному) порядку обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих, баллов;

$K_{об}$ – общее количество баллов;

$K_{нн}$ – общее количество положений (пунктов) административного регламента;

$$K_{m(\%)} = \frac{K_m}{5} \times 100\%, \text{ где}$$

$K_{m(\%)}$ – средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части соблюдения требований административного регламента к порядку предоставления муниципальной услуги, к досудебному (внесудебному) порядку обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих, %;

5 – максимальное количество баллов в используемой для сбора первичных данных оценочной шкале.

Интерпретация значений коэффициента качества исполнения административного регламента производится в соответствии с таблицей 3.

Таблица 3. Интерпретация значений коэффициентов

№ п/п	Значение коэффициента, %	Интерпретация значений коэффициента
1.	≥ 90	Отличный
2.	85 – 89	Очень хороший
3.	80 – 84	Хороший
4.	75 – 79	Удовлетворительный
5.	70 – 74	Вызывающий беспокойство
6.	65 – 69	Плохой

7.	≤ 64	Очень плохой
----	------	--------------

2.2.4. Результат по итогам анализа включает в себя:

- заполненную таблицу 2;
- отчет, содержащий выводы о проведенном анализе и его результатах (включая рассчитанный коэффициент качества исполнения административного регламента в части соблюдения требований административного регламента к порядку предоставления муниципальной услуги, досудебному (внесудебному) порядку обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих).

2.3. Соответствие административных процедур административному регламенту.

На этом этапе проведения мониторинга проверяется исполнение административного регламента с точки зрения соответствия административных процедур административному регламенту в части последовательности, содержания работ, документов, сроков и отдельных действий.

Предметом анализа является раздел «Административные процедуры» административного регламента.

2.3.1. Анализ информации о соблюдении административных процедур.

В соответствии с формой таблицы 4 приводятся все административные действия в виде цитат из раздела «Административные процедуры» административного регламента.

Необходимо провести анализ того, насколько описанные в административном регламенте действия соответствуют реальной практике работы субъекта мониторинга. Анализ должен основываться на интервью со служащими субъекта мониторинга, анализе документооборота.

В случае, если описание административных действий относится к иным органам и организациям (не относятся непосредственно к субъекту мониторинга), данные действия указываются в таблице, но не анализируются.

Для каждого действия заполняются столбцы:

- действие выполняется («+» ставится в случае, если указанное в регламенте действие выполняется);
- соблюдение срока («+» ставится в случае, если срок, указанный как предельный в описании действия, соответствует практике; в комментариях указывается реальный срок выполнения действия);
- соблюдение требований к оформлению документов («+» ставится в случае, если указанные в административном регламенте документы реально оформляются и передаются в соответствии с административным регламентом);
- соблюдение критериев принятия решений («+» ставится в случае, если указанные критерии принятия решений используются на практике).

Кроме перечисленных выше выводов, общие выводы по соответствию описания административного действия реальной практике оцениваются следующим образом:

5 – требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены полностью;

4 – требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены в основном;

3 – требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены частично;

2 – требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены в незначительной степени;

1 – требования административного регламента по данному положению (пункту) не выполнены.

Таблица 4. Анализ соблюдения административных процедур

№ п/п	Наименование административной процедуры (действия)	Действие выполняется	Соблюдение срока	Соблюдение требований к оформлению документов	Соблюдение критериев принятия решений	Выводы по соответствию ситуации в субъекте мониторинга положениям административного регламента (оценка в баллах)	Чем подтверждается оценка (интервью с служащими, анализ документов и т.д.)	Комментарии
1.								
2.								
3.								
...								

2.3.2. Расчет коэффициента качества исполнения административного регламента в части соответствия административных процедур административному регламенту.

Согласно данным таблицы 4 рассчитывается коэффициент качества исполнения административного регламента в части соответствия административных процедур административному регламенту:

$$K_k = \frac{K_{об}}{K_{ад}}, \text{ где}$$

K_k – средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части соответствия административных процедур административному регламенту, баллов;

$K_{об}$ – общее количество баллов;

$K_{ад}$ – общее количество административных действий;

$$K_{k(\%)} = \frac{K_k}{5} \times 100\%, \text{ где}$$

$K_{k(\%)}$ – средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части соответствия административных процедур административного регламента, %;

K_k – средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части соответствия административных процедур административному регламенту, баллов;

5 – максимальное количество баллов в используемой для сбора первичных данных оценочной шкале.

Интерпретация значений коэффициента качества исполнения административного регламента производится в соответствии с таблицей 3.

2.3.3. Результат по итогам анализа включает в себя:

- заполненную таблицу 4;
- отчет, содержащий выводы о проведенном анализе и его результатах (включая рассчитанный коэффициент качества исполнения административного регламента с точки зрения соответствия административных процедур).

В отчете по результатам анализа должно быть обосновано, насколько в субъекте мониторинга соблюдаются положения административного регламента в части административных процедур:

- по каждой административной процедуре;
- по срокам выполнения отдельных действий;
- по соблюдению требований к оформлению документов;
- по соблюдению критериев принятия решений;
- в целом.

3. Мониторинг общественного мнения

3.1. Мониторинг общественного мнения проводится с целью оценки степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги и представляет собой эффективный инструмент принятия управленческих решений по улучшению и развитию деятельности органов администрации, предоставляющих муниципальные услуги, направленный на общественно значимые результаты.

В качестве технологии можно использовать как анкетирование (приложение), так и метод проведения интервью, при этом в анкетах или в сценариях интервью следует предусмотреть блоки вопросов, характеризующие следующие аспекты предоставления муниципальной услуги:

- сроки предоставления муниципальной услуги;
- состав и порядок представления документов;
- места приема граждан (доступность, комфортность и др.);
- полноту информирования (в том числе, насколько понятны правила предоставления услуги заявителям);
- порядок обжалования;
- работу сотрудников подразделений, предоставляющих муниципальные услуги.

3.2. Организация мониторинга общественного мнения.

Для мониторинга удовлетворенности граждан качеством и доступностью обслуживания целесообразно выделить следующие факторы:

- удовлетворенность потребителя местом размещения субъекта мониторинга;
- удовлетворенность потребителя уровнем комфортности оснащения субъекта мониторинга;

- удовлетворенность потребителя уровнем обслуживания со стороны работников субъекта мониторинга;
- удовлетворенность потребителя представляемой информацией о муниципальной услуге (полнота информации);
- удовлетворенность потребителя графиком работы субъекта мониторинга;
- удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом.

Выводы по степени удовлетворенности получателей муниципальной услуги в субъекте мониторинга указываются в соответствии с таблицей 5, представляя собой оценку по пятибалльной шкале:

- 5 – очень доволен;
- 4 – доволен;
- 3 – удовлетворен;
- 2 – по большей части не удовлетворен;
- 1 – совсем не удовлетворен.

Таблица 5. Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги (функции)

№ п/п	Фактор удовлетворенности (ф)	Количество опрошенных	Сумма баллов по фактору
1	2	3	4
1.	Удовлетворенность заявителя местом размещения субъекта мониторинга		
2.	Удовлетворенность заявителя уровнем комфортности и оснащения субъекта мониторинга (оснащенность помещения)		
3.	Удовлетворенность заявителя уровнем обслуживания со стороны работников субъекта мониторинга		
4.	Удовлетворенность заявителя объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения)		
5.	Удовлетворенность заявителя графиком работы субъекта мониторинга		
6.	Удовлетворенность заявителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом		

3.3. Расчет коэффициента удовлетворенности.

Для оценки общего уровня удовлетворенности получателей качеством и доступностью предоставляемой муниципальной услуги согласно данным таблицы 5 рассчитывается коэффициент удовлетворенности:

$$K_y = \frac{\sum U_\phi}{K_\phi}, \text{ где}$$

K_y – коэффициент удовлетворенности;

$\sum U_\phi$ – сумма средних значений удовлетворенности по факторам;

K_ϕ – общее количество факторов;

ϕ – фактор, значимый для обеспечения качества муниципальной услуги субъекта мониторинга.

Среднее значение удовлетворенности по фактору рассчитывается по формуле:

$$Y_{\phi} = \frac{K_{\phi}}{K_o}, \text{ где}$$

Y_{ϕ} – среднее значение удовлетворенности по фактору;

K_{ϕ} – сумма баллов по фактору;

K_o – общее количество опрошенных человек по фактору.

Для вычисления значения коэффициента удовлетворенности в процентах применяется следующая формула:

$$K_{y(\%)} = \frac{K_y}{5} \times 100\%, \text{ где}$$

$K_{y(\%)}$ – коэффициент удовлетворенности, %;

K_y – коэффициент удовлетворенности, баллов;

5 – максимальное количество баллов в оценочной шкале.

Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности представлена в таблице 3.

3.4. Результат по итогам анализа включает в себя:

- заполненные анкеты (опросные листы);
- текстовый анализ анкетирования (результатов опроса);
- заполненную таблицу 5;
- отчет, содержащий выводы о проведенном анализе и его результатах, включая рассчитанный коэффициент удовлетворенности.

На основании полученных результатов анализируется удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставляемой услуги, выявляются причины роста или снижения удовлетворенности.

Описывая результаты мониторинга общественного мнения, также необходимо проанализировать причины неудовлетворенности получателей услуги, предложить способы решения проблем.

3.5. Для повышения доступности и качества предоставления муниципальной услуги субъектом мониторинга, а также совершенствования системы управления рекомендуется разработать комплекс мероприятий, который направлен на:

- развитие системы обратной связи с потребителями услуги путем внедрения системы регистрации, рассмотрения и реагирования на жалобы и предложения посетителей по улучшению работы;
- улучшение условий доступа к территориям, зданиям и помещениям;
- внесение изменений в режим работы субъекта мониторинга, например, продление рабочего времени в вечернее время;
- улучшение обеспечения населения информацией о работе субъекта мониторинга с помощью помещения соответствующей информации в СМИ, Интернете и т.д.;

- улучшение качества обслуживания путем проведения тренингов и семинаров по обучению работников субъекта мониторинга эффективным методам взаимодействия с заявителями;
- внедрение постоянной системы мониторинга удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг.

4. Отчет о результатах мониторинга

4.1. По результатам анализа рассчитывается коэффициент качества предоставления муниципальной услуги по следующей формуле:

$$K_{эф(\%)} = \frac{K_m(\%) + K_k(\%) + K_y(\%)}{3}, \text{ где}$$

$K_{эф(\%)}$ – средний коэффициент качества предоставления муниципальной услуги, %;

$K_m(\%)$ – средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления услуги, %;

$K_k(\%)$ – средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части соответствия административных процедур административному регламенту, %;

$K_y(\%)$ – коэффициент удовлетворенности, %.

Интерпретация значений коэффициента качества исполнения административного регламента производится в соответствии с таблицей 3.

4.2. По результатам мониторинга исполнения административных регламентов разрабатывается комплекс мероприятий, оптимизирующих порядок предоставления муниципальной услуги и повышения их качества.

Заместитель мэра района

Г.П. Козак

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения отдела, предоставляющего муниципальную услугу (условия доступа в учреждение, его местонахождение)?

5	
4	
3	
2	
1	

2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы отдела, предоставляющего муниципальную услугу (полнота информирования, понятность изложения)?

5	
4	
3	
2	
1	

3. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности и оснащения помещения отдела, в котором предоставляется муниципальная услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования)?

5	
4	
3	
2	
1	

4. Достаточно ли столов и канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?

Достаточно

Не достаточно

4.1. Если недостаточно, то чего не хватает?

Мест для заполнения документов _____

Канцелярских принадлежностей _____

Бланков _____

Другое _____

5. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в отделе?

Удовлетворяет _____

Не удовлетворяет _____

5.1. Если не удовлетворяет, то в чем причина?

Очередь не организована _____

Длительное ожидание в очереди _____

Недостаточно мест для ожидания _____

6. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень обслуживания со стороны работников отдела в связи с предоставлением муниципальной услуги?

5	
4	
3	
2	
1	

6.1. Если не удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками отдела, то по каким причинам?

Некорректное поведение _____

Невнимательное отношение _____

Не получил ответов на интересующие вопросы _____

Другое _____

7. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления муниципальной услуги?

Да _____

Нет _____

7.1. Если да, то с какими необоснованными действиями Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления муниципальной услуги?

Установление неофициальной очереди _____

Советы обратиться в другую организацию, предоставляющую муниципальную услугу за плату _____

Необходимая информация предоставляется за дополнительную плату _____

Требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством _____

Другое _____

8. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас объем полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения)?

5	
4	
3	
2	
1	

9. Организованы ли альтернативные способы информирования о предоставлении муниципальной услуги?

Телефон (автоответчик) _____

Интернет (электронная почта) _____

Обычная почта _____

Информационные стенды _____

10. Укажите источники получения информации о предоставлении муниципальной услуги.

Газеты _____

Телевидение _____

Интернет _____

Знакомые _____

Работники учреждения _____

Информационные стенды _____

Брошюры _____

11. Какой, на Ваш взгляд, источник получения информации наиболее эффективный?

12. Достаточно ли информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах в отделе?

Да _____

Нет _____

Информация отсутствует _____

12.1. Если нет, то какую информацию Вам хотелось бы видеть дополнительно?

13. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления муниципальной услуги?

Удовлетворяют _____

Не удовлетворяют _____

14. Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

Не приходилось _____

Два раза и более _____

14.1. По каким причинам Вам приходилось повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

Внесение дополнительной информации, документов _____

Не успел решить все вопросы в течение рабочего дня (приема) _____

Другое _____

15. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий муниципальных служащих?

5	
4	
3	
2	
1	

16. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас качество предоставления муниципальной услуги в целом?

5	
4	
3	
2	
1	

Благодарим Вас за участие в опросе!