# Порядок проведения ежегодного мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании "Город Череповец"

# 1. Общие положения

1.1. Порядок проведения ежегодного мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании "Город Череповец" (далее - Порядок) разработан в соответствии с:

Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";

постановлением Правительства Вологодской области от 22.10.2012 N 1235 "О государственной программе "Совершенствование государственного управления в Вологодской области на 2013 - 2018 годы";

постановлением мэрии города от 10.10.2013 N 4814 "Об утверждении муниципальной программы "Совершенствование муниципального управления в городе Череповце" на 2014 - 2018 годы";

распоряжением мэрии города от 25.06.2014 N 372-р "Об утверждении Перечня муниципальных услуг, предоставляемых мэрией города, услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями".

1.2. Под мониторингом качества и доступности предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании "Город Череповец" (далее - мониторинг) понимается систематическое комплексное исследование, сбор информации об уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг, анализ текущей практики предоставления муниципальных услуг, оценка соответствия показателей качества и доступности муниципальных услуг требованиям, содержащимся в нормативных правовых актах, сравнительный анализ и разработка мероприятий по повышению качества и доступности муниципальных услуг органами мэрии, направленные на повышение удовлетворенности получателей услуг.

Мониторинг является обязательным инструментом анализа соответствия нормативных показателей и показателей текущей практики предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании "Город Череповец".

1.3. Органом, уполномоченным на проведение мониторинга, является управление муниципальной службы и кадровой политики мэрии (далее - уполномоченный орган).

1.4. Основными исполнителями мероприятий мониторинга являются органы мэрии, муниципальные учреждения, предоставляющие муниципальные услуги физическим и юридическим лицам (далее - органы мэрии), в том числе МБУ "Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Череповце" (далее - МФЦ).

# 2. Цели, задачи и принципы проведения мониторинга

2.1. Мониторинг проводится с целью оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг, под которой понимается реализация органами мэрии мер по улучшению выявленных в ходе мониторинга значений параметров качества, характеризующих процесс предоставления муниципальных услуг, а также с целью повышения их качества и доступности.

2.2. Основной задачей проведения мониторинга является повышение уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг, которая включает в себя:

- выявление, анализ и оценку нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг заявителям, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение им конечного результата предоставления муниципальной услуги;

- установление фактов поступления от заявителей обоснованных жалоб на решения и действия (бездействие) органа мэрии, предоставляющего муниципальную услугу, либо их отсутствия;

- выявление проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальных услуг, ожиданий заявителей в отношении качества и доступности предоставления муниципальных услуг;

- последующее определение и реализация мероприятий по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг;

- контроль динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению с учетом результатов предшествующих мониторинговых исследований.

2.3. Проведение мониторинга основывается на следующих основных принципах:

- соответствия - мониторинг должен соответствовать поставленным целям и задачам;

- объективности - оценка уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг основывается на реальных фактах;

- непрерывности - оценка уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг осуществляется ежегодно и направлена на получение результатов измерений количественной и качественной динамики;

- результативности - оценка уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг в отчетном периоде осуществляется с целью повышения уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг в очередном периоде;

- сопоставимости - оценка уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг, проведенная в прошлом периоде, должна быть сопоставима с аналогичной оценкой текущего и последующих периодов.

# 3. Объект и предмет мониторинга

3.1. Объектом мониторинга являются:

- муниципальные услуги, предоставляемые органами мэрии;

- муниципальные услуги, предоставляемые на базе МФЦ.

Перечень исследуемых в рамках мониторинга муниципальных услуг включает муниципальные услуги, содержащиеся в Перечне муниципальных услуг, предоставляемых мэрией города, услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, утвержденном распоряжением мэрии города от 25.06.2014 N 372-р.

3.2. Предметом мониторинга является выявление, анализ и оценка основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг заявителям.

# 4. Методы сбора информации о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг

4.1. Мониторинг реализуется с учетом особенностей исследуемых муниципальных услуг и с помощью следующих методов сбора первичной информации о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг:

4.1.1. Изучение нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальных услуг.

Данный метод включает в себя анализ административных регламентов предоставления муниципальных услуг и иных нормативных правовых актов с целью определения, уточнения и сравнения нормативно устанавливаемых значений исследуемых показателей с фактически достигнутыми значениями показателей.

4.1.2. Опрос заявителей.

Данный метод подразумевает опрос граждан и представителей организаций, являющихся заявителями, по утвержденной форме анкеты.

Виды опросов, которые могут быть использованы в ходе сбора первичной информации от заявителей:

- формализованный письменный опрос (анкетирование) заявителей;

- личное устное интервью с заявителем;

- интервью с заявителем по телефону;

- онлайн-опрос.

Формализованный письменный опрос (анкетирование) заявителей постоянно проводится по месту предоставления муниципальной услуги в момент получения заявителем ее конечного результата путем самостоятельного заполнения анкеты заявителем. Сотрудник, предоставивший заявителю результат муниципальной услуги, обязан проинформировать его о возможности оценить качество и доступность предоставленной муниципальной услуги и предоставить возможность заполнения анкеты.

В случае предоставления муниципальных услуг на базе МФЦ анкетирование заявителей осуществляется сотрудниками МФЦ при получении заявителем конечного результата услуги. Заполненные анкеты передаются из МФЦ в органы мэрии в соответствии с порядком приема-передачи документов, связанных с предоставлением муниципальных услуг на базе МФЦ, и регулируются в соответствии с соглашениями о взаимодействии между органами мэрии и МФЦ.

Анализ заполненных анкет проводится органами мэрии, предоставляющими муниципальные услуги. Заполненные анкеты хранятся в органах мэрии в течение 1 года, следующего за отчетным.

В случае отсутствия у заявителя свободного времени для ответа на вопросы анкеты заявителю предлагается добровольно указать контактную информацию и время, удобное для телефонного интервью.

Звонки получателям муниципальной услуги могут проводиться с 10.00 до 18.00 часов по местному времени. В случае если по результатам первого звонка гражданин не ответил или при ответе на звонок сообщил о готовности принять участие в опросе в другое время, сотрудник осуществляет повторный звонок в течение 1 рабочего дня.

Для проведения личного (телефонного) интервью используется утвержденная форма анкеты.

В случае предоставления конечного результата муниципальной услуги в заочной форме (по почте, в электронном виде) сотрудник, ответственный за предоставление муниципальной услуги, уведомляет заявителя о возможности оценить качество и доступность предоставленной муниципальной услуги путем заполнения анкеты, размещенной на официальном сайте муниципального образования "Город Череповец" (онлайн-опрос).

4.1.3. Невключенное структурированное наблюдение по месту предоставления муниципальных услуг.

Данный метод представляет собой сбор информации, который осуществляется при посещении независимым наблюдателем места предоставления муниципальной услуги путем фиксации данных в специально разработанной карте мониторинга предоставления муниципальных услуг.

В качестве независимых наблюдателей могут выступать представители общественных объединений, граждане. Организация невключенного структурированного наблюдения по месту предоставления муниципальной услуги осуществляется уполномоченным органом.

4.1.4. Включенное наблюдение (метод контрольной проверки).

Организация включенного наблюдения (метода контрольной проверки) органа мэрии осуществляется уполномоченным органом.

4.2. Методы сбора информации о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг могут быть использованы в комплексе или отдельно.

4.3. Используемые методы сбора информации должны обеспечивать формирование и последующее накопление массива данных о нормативно установленных и фактических значениях по каждому из рассматриваемых параметров качества и доступности рассматриваемой услуги.

4.4. В качестве дополнительных объективных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг, могут использоваться:

- результаты плановых и внеплановых проверок, проводимых руководителями органов мэрии, предоставляющих муниципальные услуги;

- статистическая информация органов мэрии, органов государственной власти и организаций, касающаяся оказания муниципальных услуг;

- информация, полученная в ходе реализации проектов мэрии города, включающих в себя исследование мнения потребителей муниципальных услуг;

- информация объединений граждан, бизнес-объединений, экспертных организаций;

- данные судов и прокуратуры.

# 5. Организация и проведение мониторинга

5.1. Мониторинг проводится в соответствии с Методикой проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании "Город Череповец" органами мэрии ежегодно и по каждой предоставляемой органами мэрии муниципальной услуге.

5.2. Мониторинг проводится в три этапа:

5.2.1. Этап 1 "Сбор первичной информации о качестве и доступности предоставления муниципальных услуг".

Данный этап мониторинга проводится органами мэрии, МФЦ, уполномоченным органом в течение всего года по каждой предоставляемой муниципальной услуге.

5.2.2. Этап 2 "Анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности предоставления исследуемых муниципальных услуг, подготовка отчета о результатах мониторинга".

Анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности предоставления исследуемых муниципальных услуг проводится органами мэрии, предоставляющими муниципальные услуги, на основании собранных ими данных.

По результатам анализа органами мэрии составляется отчет, который в срок до 30 января года, следующего за отчетным, предоставляется в уполномоченный орган.

5.2.3. Этап 3 "Анализ отчетов органов мэрии о результатах мониторинга, подготовка итогового отчета по результатам мониторинга".

Данный этап мониторинга проводится уполномоченным органом в срок до 28 февраля года, следующего за отчетным.

5.3. Результаты мониторинга используются:

при внесении изменений в нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг;

при подведении итоговой ежегодной оценки эффективности деятельности органов мэрии;

для информирования общественности в целях обеспечения "прозрачности" деятельности органов мэрии.

5.4. Материалы итогового отчета о результатах проведенного мониторинга:

направляются в органы мэрии, предоставляющие муниципальные услуги, в отношении которых проводился мониторинг (по запросу);

публикуются в информационно-телекоммуникационной системе общего пользования - на официальном сайте муниципального образования "Город Череповец".