



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РЯЗАНИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

14 февраля 2012 г.

№ 422

Об утверждении Положения о порядке оценки качества муниципальных услуг, предоставляемых администрацией города Рязани

В целях повышения качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления, руководствуясь статьями 39, 41 Устава муниципального образования – городской округ город Рязань Рязанской области, администрация города Рязани **постановляет:**

1. Утвердить Положение о порядке оценки качества муниципальных услуг, предоставляемых администрацией города Рязани, согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Отделу по связям со средствами массовой информации аппарата администрации (Якунина С.Б.) опубликовать настоящее постановление в газете «Рязанские ведомости».
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

В.Е.Артемов

Положение о порядке оценки качества муниципальных услуг,
предоставляемых администрацией города Рязани

1. Общие положения

1.1. Оценка качества муниципальных услуг, предоставляемых администрацией города Рязани (далее соответственно – оценка, муниципальные услуги), осуществляется в целях:

выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам, индивидуальным предпринимателям или юридическим лицам (далее - заявители), в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги;

последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг для заявителей;

контроля последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

1.2. Оценка осуществляется в отношении муниципальных услуг, предоставляемых в соответствии с административными регламентами, утвержденными постановлениями администрации города Рязани.

1.3. Организацию оценки осуществляет управление экономики администрации города Рязани.

1.4. Оценка осуществляется путем проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг).

1.5. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг может быть регулярным и однократным.

Регулярный мониторинг проводится в целях отслеживания результативности мер по повышению качества и доступности муниципальных услуг.

Однократный мониторинг может проводиться по мере необходимости в случаях:

необходимости однократной коррекции качества и доступности муниципальной услуги, вызванной существенным изменением порядка ее предоставления;

разового определения рейтинга качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг;

наличия сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению муниципальных услуг.

1.6. В ходе мониторинга могут исследоваться:

нормативные правовые и иные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;

практика предоставления исследуемых муниципальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;

оценка заявителями качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

1.7. При выборе муниципальных услуг, подлежащих регулярному мониторингу, учитываются их востребованность и социальная значимость для заявителей.

1.8. Регулярный мониторинг проводится не реже одного раза в год.

1.9. Регулярный мониторинг проводится в соответствии с планом-графиком, утверждаемым распоряжением администрации города Рязани.

1.10. Для проведения мониторинга могут привлекаться специалисты структурных подразделений администрации города Рязани и работники муниципальных учреждений, сторонние организации на договорной основе.

2. Порядок организации и проведения мониторинга

2.1. Мониторинг проводится в пять этапов.

2.2. На первом этапе проводятся следующие действия:

- а) выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг;
- б) определение перечня исследуемых параметров качества и доступности рассматриваемых муниципальных услуг;
- в) выбор обязательных методов сбора первичной информации;
- г) издание распоряжения администрации города Рязани об утверждении плана-графика проведения мониторинга.

2.3. На втором этапе проводятся следующие действия:

- а) предварительный анализ нормативно-правовой базы, открытых источников с целью определения проблем, возникающих при предоставлении муниципальных услуг;
- б) разработка методик и инструментария сбора первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг, в том числе форм анкет, рекомендаций интервьюерам, форм для регистрации первичной информации;

- в) формирование выборки для проведения опросов;
- г) разработка методик обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг.

2.4. На третьем этапе проводятся следующие действия:

- а) сбор первичной информации (в том числе на основе анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги) и ее обработка в соответствии с планом-графиком, утвержденным распоряжением администрации города Рязани;
- б) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

2.5. На четвертом этапе в соответствии с методиками, разработанными по каждой из исследуемых муниципальных услуг, проводятся следующие действия по анализу и оценке первичной информации:

- а) выявление абсолютных, средних и процентных (долевых), минимальных и максимальных значений исследуемых параметров качества и доступности муниципальной услуги, имеющих количественное значение;
- б) систематизация выявленных проблем качества и доступности муниципальной услуги;
- в) сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых параметров, средних значений и максимальных отклонений;
- г) выявление параметров, по которым отсутствуют нормативно установленные значения;
- д) сопоставление выявленных значений исследуемых параметров рассматриваемой муниципальной услуги, соотношений их нормативных и фактических значений с аналогичными данными по другим исследованным муниципальным услугам, с данными предыдущего мониторинга исследованной муниципальной услуги;
- е) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров рассматриваемой муниципальной услуги с выявленными проблемами ее получения и ожиданиями ее получателей.

По результатам выполнения четвертого этапа составляется отчет, электронная версия которого размещается на официальном сайте администрации города Рязани в сети Интернет.

2.6. На пятом этапе проводится подготовка предварительных предложений по мерам, направленным на улучшение выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям.

Результат выполнения пятого этапа оформляется в виде аналитических материалов, которые размещаются на официальном сайте администрации города Рязани в сети Интернет.

3. Предмет мониторинга

3.1. При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров качества предоставления муниципальных услуг:

соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе требований комфортности предоставления муниципальных услуг;

проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;

удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;

нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение муниципальной услуги) финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги, отклонение реальных от нормативно установленных значений;

нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям и муниципальной услуге в целом) временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги, отклонение реальных от нормативно установленных значений;

наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальных услуг;

привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) структурного подразделения администрации города Рязани, предоставляющего муниципальную услугу.

3.2. В ходе реализации первого этапа проведения мониторинга могут быть определены дополнительные параметры качества предоставляемых муниципальных услуг, исходя из особенностей данных услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей.

4. Методы сбора первичной информации

4.1. При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой муниципальной услуги могут использоваться следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги:

изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги) с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной услуги;

опрос получателей муниципальной услуги;
опрос должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;
опрос представителей объединений граждан и организаций, являющихся получателями муниципальной услуги, экспертов.

4.2. В случае необходимости при проведении мониторинга может дополнительно использоваться метод экспертных оценок.

4.3. В качестве дополнительных объективных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, могут использоваться:

данные судов и прокуратуры;
информация от Уполномоченного по правам человека в Рязанской области;
информация от объединений граждан и бизнес-объединений;
информация от экспертных организаций.

5. Требования к методикам сбора первичной информации о качестве предоставления муниципальной услуги

Используемые и (или) разрабатываемые методики сбора первичной информации должны обеспечивать:

формирование и последующее накопление массива данных о нормативно установленных и фактических значениях по каждому из рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемой муниципальной услуги;

выявление полных временных и финансовых затрат заявителя на получение муниципальной услуги, включая необходимость повторного обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги;

возможность выявления и последующего сопоставления нормативно установленных и фактических (абсолютных, средних) значений исследуемых параметров;

выявление исследуемых параметров, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

установление степени значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной услуги;

формирование интегрированной оценки качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей;

установление параметров, улучшением которых может быть обеспечено повышение качества и доступности исследуемой муниципальной услуги, в том числе удовлетворенности ее получателя.

6. Требования к анализу и оценке первичной информации о качестве предоставления муниципальной услуги

По результатам анализа и оценки первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги должны быть установлены:

полные временные и финансовые затраты заявителя на получение муниципальной услуги;

нормативно установленные и фактические (абсолютные, средние) значения исследуемых параметров;

параметры, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

соотношение нормативно установленных (при наличии) и фактических значений исследованных параметров;

степень значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной услуги;

интегрированная оценка качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей;

сравнительные значения исследованных параметров по различным муниципальным услугам по результатам предыдущих мониторингов.

7. Требования к предварительным предложениям по мерам, направленным на улучшение выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества предоставления муниципальной услуги

Предварительные предложения могут содержать рекомендации по принятию решений:

о нормативном установлении значений исследованных параметров, в отношении которых такое установление отсутствует;

о приведении фактических (реальных) значений исследованных параметров в соответствие с их нормативно установленными значениями, если фактические значения ниже нормативно установленных;

об изменении (улучшении) нормативно установленных значений исследованных параметров, обеспечивающем решение выявленных проблем, приближение к ожиданиям получателей, реализацию выявленных возможностей;

об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой муниципальной услуги.

8. Требования к содержанию отчета, формируемого по результатам мониторинга

8.1. Электронная версия отчета, формируемого по результатам мониторинга, по каждой из исследуемых муниципальных услуг должна содержать следующие сведения:

- а) наименование муниципальной услуги;
- б) сведения о методах сбора первичной информации;
- в) краткие выводы по итогам анализа и оценки первичной информации о качестве предоставления муниципальной услуги;
- г) краткое описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по их решению.

Электронную версию отчета целесообразно проиллюстрировать графиками, диаграммами и таблицами.

8.2. Бумажная версия отчета, помимо сведений, определенных в пункте 8.1 настоящего Положения, должна включать базу данных ответов на вопросы мониторинга, содержащую результаты по каждой анкете.

