



**АДМИНИСТРАЦИЯ КРЕМОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
МИХАЙЛОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

19мая 2011 г.

с.Осиновка

№ 30

**Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и муниципальных функций администрацией Осиновского сельского поселения**

В целях оценки полноты, качества и доступности предоставления муниципальных услуг и муниципальных функций, администрация Осиновского сельского поселения

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и муниципальных функций администрацией Осиновского сельского поселения (приложение № 1) и Методику проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и муниципальных функций администрацией Осиновского сельского поселения (приложение № 2).

2. Главному специалисту администрации Осиновского сельского поселения З.Н. Прадет организовать работу по проведению мониторинга предоставления муниципальных услуг и муниципальных функций администрацией Осиновского сельского поселения.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

**Глава Осиновского сельского  
поселения**

**Л.А. Жихарев**

**ПОРЯДОК**  
**проведения мониторинга качества**  
**предоставления муниципальных услуг и муниципальных функций**  
**администрацией Осиновского сельского поселения**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и муниципальных функций администрацией Осиновского сельского поселения (далее - Порядок) определяет процедуры мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и муниципальных функций администрацией Осиновского сельского поселения (далее - мониторинг).

1.2. Понятия, применяемые в настоящем Порядке:

**административный регламент предоставления муниципальной услуги** - нормативный правовой акт, определяющий сроки и административные процедуры администрации Осиновского сельского поселения, порядок взаимодействия между должностными лицами, а также её взаимодействия с другими организациями при исполнении муниципальной функции или предоставления муниципальной услуги;

**выборочный аудит** - сбор, оценка и анализ информации, касающейся исполнения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций (далее - муниципальные услуги) администрацией Осиновского сельского поселения, целью которых является вывод о правильности предоставленных данных и достоверности полученной информации от объекта мониторинга;

**муниципальная услуга** - деятельность администрации Осиновского сельского поселения по исполнению запроса граждан или организаций о признании, установлении, изменении или прекращении их прав, установлении юридических фактов, получении для их реализации материальных и финансовых средств, в случаях и порядке, предусмотренных законодательством, а также предоставлении документированной информации;

**заявитель (получатель муниципальной услуги)** - юридическое или физическое лицо, обратившееся в администрацию Осиновского сельского поселения, предоставляющую муниципальную услугу, для реализации прав либо законных интересов или исполнения возложенных нормативными правовыми актами обязанностей;

**орган, осуществляющий мониторинг** – специалист администрации Осиновского сельского поселения, координирующий работу по проведению административной реформы в администрации Осиновского сельского поселения, проводящий внутренний мониторинг в целях оптимизации своей деятельности;

**объект мониторинга** – администрация Осиновского сельского поселения, предоставляющая муниципальные услуги юридическим или физическим лицам.

1.3. 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 (срок оказания, 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 исполнении административного регламента.

## **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 объекта мониторинга по исполнению административного регламента;
- 3 этап - анализ поступающей информации (выявление отклонений от административного регламента);
- 4 этап - подведение промежуточных итогов;
- 5 этап - совершенствование мониторинга.

## **3. Организация и проведение мониторинга**

3.1. Специалист администрации Осиновского сельского поселения, осуществляющий мониторинг, проводит мониторинг не чаще одного раза в три месяца.

3.2. В рамках проведения мониторинга специалист администрации Осиновского сельского поселения, осуществляющий мониторинг, выполняет следующие функции:

- 1) формирует и утверждает набор показателей, характеризующих качество предоставления муниципальных услуг;
- 2) запрашивает и получает у объектов мониторинга информацию в соответствии с Методикой проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и муниципальных функций администрацией Осиновского сельского поселения (далее - методика) и использует ее исключительно в целях мониторинга;
- 3) использует базу данных предоставленных муниципальных услуг;
- 4) проводит проверку информации, представленной объектами мониторинга в рамках мониторинга путем выборочного аудита;
- 5) производит опрос получателей муниципальной услуги 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 объекту мониторинга по вопросам сбора и подготовки информации, предоставляемой им в рамках мониторинга.

3.3. Действия, осуществляемые при мониторинге.

3.3.1. Получение от объекта мониторинга информации об обращениях 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 заявителей информации об исполнении административного регламента в части:

- срока оказания 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 административных регламентов 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.

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

Специалист администрации Осиновского сельского поселения, осуществляющий мониторинг, сообщает объекту мониторинга дату проведения аудита.

Объект мониторинга создает специалисту администрации Осиновского сельского поселения, осуществляющему 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 меры по совершенствованию качества предоставления муниципальной услуги.

## МЕТОДИКА

проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг  
и муниципальных функций администрации Осиновского сельского поселения

### 1. Общие положения

1.1. Настоящая методика проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и муниципальных функций администрацией Осиновского сельского поселения 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. Орган, осуществляющим мониторинг качества предоставления муниципальных услуг и муниципальных функций администрации Осиновского сельского поселения, является специалист администрации Осиновского сельского поселения, координирующий работу по проведению административной реформы в администрации Осиновского сельского поселения.

Специалист администрации Осиновского сельского поселения, осуществляющий мониторинг качества предоставления муниципальных услуг и муниципальных функций администрации Осиновского сельского поселения, также самостоятельно может проводить мониторинг в целях оптимизации своей деятельности.

1.3. Объектами мониторинга является администрация Осиновского сельского поселения, предоставляющая муниципальные услуги физическим и юридическим лицам.

1.4. Предметом мониторинга являются административные регламенты предоставления муниципальных услуг (далее – административные регламенты) администрации Осиновского сельского поселения.

1.5. При оценке качества внедрения административных регламентов 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 администрации Осиновского сельского поселения, 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;

- соответствие должностных регламентов ответственных должностных лиц, участвующих в исполнении муниципальной функции (предоставлении муниципальной услуги), административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента.

1.6. Понятия и термины, используемые в Методике:

- **административная процедура** - последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги;

- **административный регламент предоставления муниципальной услуги** - нормативный правовой акт, определяющий сроки и административные процедуры администрации Осиновского сельского поселения, порядок взаимодействия администрации Осиновского сельского поселения с другими организациями при исполнении муниципальной функции или предоставлении муниципальной услуги;

- **избыточная административная процедура** - последовательность действий, исключение которых из административно-управленческого процесса не приводит к снижению качества предоставления муниципальной услуги (согласование, уведомление и др.);

- **избыточное административное действие** - административное действие, исключение которого из административной процедуры позволяет достичь результата административной процедуры без дополнительных затрат;

- **муниципальная услуга** - деятельность администрации Осиновского сельского поселения по исполнению запроса граждан или организаций о признании, установлении, изменении или прекращении их прав, установлении юридических фактов, получении для их реализации материальных и финансовых средств, в случаях и порядке, предусмотренных законодательством, а также предоставлении документированной информации;

- **муниципальная функция** - регулярно осуществляемая администрацией Осиновского сельского поселения деятельность по реализации или обеспечению реализации полномочий;

- **мониторинг административного регламента** - специально организованное, систематическое наблюдение за исполнением административного регламента с целью повышения качества и доступности муниципальных услуг;

- получатель муниципальной услуги (заявитель) - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства (далее -гражданин) или организация, обратившиеся в администрацию Осиновского сельского поселения, предоставляющей муниципальную услугу, для реализации прав либо законных интересов или исполнения возложенных нормативными правовыми актами обязанностей.

## **2. Сбор и анализ информации об исполнении административного регламента**

2.1. Соблюдение требований административного регламента к порядку предоставления муниципальных услуг.

Предметом анализа является исполнение второго раздела административного регламента (а именно «Требования к порядку предоставления муниципальной услуги»), внедренного в объекте мониторинга, а также порядок обжалования (подраздел третьего раздела административного регламента).

### **2.1.1. Состав собираемой информации.**

В соответствии с таблицей 1 в первом столбце приводятся все положения административного регламента (цитаты), относящиеся к взаимодействию с заявителем. Каждый пункт административного регламента разбивается на несколько по значимости информации.

Положения административного регламента приводятся в соответствии со следующей структурой:

- сроки предоставления услуги;
- состав и порядок представления документов;
- требования к местам приема граждан;
- порядок информирования;
- порядок консультирования;

- порядок обжалования действий и решений должностных лиц, участвующих в процессе предоставления услуги (далее - порядок обжалования);
- прочие положения.

2.1.2. Выводы по каждому пункту должны быть обоснованы опросами граждан, согласно приложения к порядку, в объекте мониторинга, анализом информационных материалов, представленных на стендах, на сайте, через телефоны.

Таблица 1.

**Анализ соблюдения требований к порядку предоставления муниципальной услуги в объекте мониторинга**

№ п/п	Положение	Выводы по соответствию	Чем подтверждается оценка (опрос заявителей, фотоматериалы,	Комментарии
1.				
2.				
3.				

Выводы по соответствию ситуации в объекте 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.

2.1.3. Расчет коэффициента исполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги.

Согласно данным таблицы 1 рассчитывается коэффициент качества (эффективности) исполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги.

$$K_m =$$

$K_m$  - средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги, баллов;

$K_{об}$  - общее количество баллов;

$K_{пт}$  - общее количество положений (пунктов) административного регламента;

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

$K_{m(\%)}$  - средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги, %;

$K_m$  - средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги, баллов;

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

Интерпретация значений коэффициента качества административного регламента представлена в таблице 2.

Таблица 2.

**Интерпретация значений коэффициента качества исполнения административного регламента**

№ п/п	Значение коэффициента качества	Интерпретация значений коэффициента
1.		Отличный
2.	85 - 89	Очень хороший
3.	80 - 84	Хороший
4.	75 - 79	Удовлетворительный
5.	70 - 74	Вызывающий беспокойство
6.	65 - 69	Плохой
7.		Очень плохой

2.1.4. Результат по итогам анализа включает в себя:

- заполненную таблицу 1;
- отчет, содержащий выводы о проведенном анализе и его результатах (включая рассчитанный коэффициент качества исполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги).

2.2. 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 третий раздел административного регламента «Административные процедуры» (за исключением подраздела по обжалованию).

2.2.1. Анализ информации о соблюдении административных процедур.

В соответствии с формой таблицы 3 приводятся все административные действия в виде цитат из третьего раздела административного регламента.



### Анализ соблюдения административных процедур

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

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

В случае, если описание административных действий относится к иным органам и организациям (не относятся непосредственно к объекту 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 регламента по данному положению (пункту) выполнены полностью;

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

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

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

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

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

Согласно данным таблицы 3 рассчитывается коэффициент качества исполнения административного регламента в части соответствия административных процедур административному регламенту:

$K_k$ ,

$K_k$  – 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;

$K_{к(\%)} = x \cdot 100\%$ , где

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

$K_{к}$  – 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 приведена в таблице 2.

2.2.3. Результат по итогам анализа включает в себя:

- заполненную таблицу 3;

- 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 объекте мониторинга соблюдаются положения административного регламента в части административных процедур:

- по каждой административной процедуре;

- по срокам выполнения отдельных действий;

- по соблюдению требований к оформлению документов, критериев принятия решений;

- в целом.

2.3. Соответствие должностных регламентов (должностных инструкций) административному регламенту.

2.3.1. Состав собираемой информации.

На основе административного регламента заполняется таблица согласно форме таблицы 4.

Таблица 4.

#### Наличие должностных регламентов

	1	2	3	4
№ п/п	Перечень	Должности в	Наличие	Наличие должностной
1				
2.				
3.				

В первом столбце формируется перечень ответственных должностных лиц. Необходимо выделить все должностные позиции (или «роли»), упомянутые в административном регламенте. Например, «ответственный за прием документов», «ответственный за проведение экспертизы». Если в тексте административного регламента

упоминается непосредственное название должности, то указывается ее название, например, «глава Осиновского сельского поселения».

Во втором столбце таблицы 4 указываются должности, соответствующие выделенным ролям. Соответствие ролей и должностей производится путем опроса должностных лиц объекта мониторинга (руководителей подразделений). Если одной роли соответствует несколько должностей, они также указываются во втором столбце. Например, если роль «ответственный за прием документов» выполняется специалистом отдела, а в его отсутствие - заместителем начальника отдела.

В третьем столбце указывается наличие должностных регламентов для всех перечисленных во втором столбце должностей. Если утвержденные должностные регламенты отсутствуют, дальнейший анализ проводится по должностным инструкциям.

После заполнения таблицы 4 по каждому должностному регламенту (должностной инструкции) ответственных должностных лиц заполняется таблица 5.

Таблица 5.

### Соответствие должностного регламента в части административных процедур

	1	2	3
№ п/п	Положения административного регламента, относящиеся к должности (роли)	Наличие положений в должностном	Комментарии
1.			
2.			
3.			
Итого:			

В первом столбце указываются все положения административного регламента, относящиеся к роли (должности).

Во втором столбце указывается оценка того, насколько текст соответствующего должностного регламента соответствует положениям административного регламента.

Оценка дается по следующей системе;

2 - соответствует полностью;

1 — частично соответствует;

0 — соответствие отсутствует.

В строке «итого» указывается значение, равное сумме оценок по второму столбцу, деленное на общее количество выявленных положений административного регламента, относящихся к данной роли.

По каждому должностному регламенту (должностной инструкции) формируется таблица 6, в которой проводится анализ достаточности требований к профессиональным навыкам и знаниям, закрепленных в данном должностном регламенте.

Оцениваются профессиональные знания (знание нормативных правовых актов, системы регулирования, делопроизводства и т.д.) и профессиональные навыки (владение информационно-коммуникационными технологиями, владение навыками общения с заявителями, подготовки документов и т.д.).

Таблица 6.

### Профессиональные знания и навыки

Наименование должности:		
Источник информации: (должностной регламент или должностная инструкция)		
	Оценка	Комментарии
Профессиональные знания		
Профессиональные навыки		
Итого:		

Оценка дается по пятибалльной системе:

5 - требования к профессиональным знаниям и навыкам в должностном регламенте (должностной инструкции) полностью соответствуют требованиям административного регламента;

4 - требования к профессиональным знаниям и навыкам в должностном регламенте (должностной инструкции) в основном соответствуют требованиям административного регламента;

3 - требования к профессиональным знаниям и навыкам в должностном регламенте (должностной инструкции) частично соответствуют требованиям административного регламента;

2 - требования к профессиональным знаниям и навыкам в должностном регламенте (должностной инструкции) в незначительной степени соответствуют требованиям административного регламента;

1 - требования к профессиональным знаниям и навыкам в должностном регламенте (должностной инструкции) не позволяют для данной должности выполнить требования административного регламента.

Итоговая оценка определяется как средняя по двум оценкам.

Итоговая таблица 7 содержит информацию по всем должностным регламентам (должностным инструкциям).

Таблица 7.

### Общие выводы по итогам анализа

1	2	3	4	5	6
№ п/п	Перечень ответственных (из	Должности	Предмет анализа по	Общая оценка по	Общая оценка по
1.					
2.					
3.					

2.3.2. Результат по итогам анализа включает в себя:

- заполненные таблицы 4 и 7 с комментариями по заполненным позициям;
- отчет, содержащий выводы о проведенном анализе;
- копии должностных регламентов (должностных инструкций), на основе которых проведен анализ.

2.4. Соответствие ресурсного обеспечения требованиям административного регламента.

2.4.1. Состав собираемой информации.

Требуется обобщить в соответствии с таблицей 8 все положения административного регламента из таблиц 1 и 3, по которым административный регламент не исполняется (либо исполняется не полностью).

Таблица 8.

**Проблемы ресурсного обеспечения исполнения административного регламента**

№ п/п	Положение (пункт)	Причина неисполнения положений	Комментарии

Для каждого положения (пункта) требуется описать причину неисполнения административного регламента, используя следующий классификатор:

1 - при расчете суммы, необходимой для внедрения административного регламента в объекте мониторинга, было запланировано недостаточно средств (в данном случае в столбце «комментарии» указать, насколько серьезным было расхождение при расчете);

2 - при внедрении административного регламента соблюдение отдельных положений невозможно по причине отсутствия необходимых изменений в нормативных правовых актах (в столбце «комментарии» указать, в чем именно состоит несоответствие);

3 - отсутствует достаточное количество сотрудников в объекте мониторинга для предоставления услуги в соответствии с административным регламентом (в столбце «комментарии» описать потребность в ресурсах, обосновать невозможность использования иных ресурсов для качественного исполнения обязанностей);

4 - отсутствует достаточное материально-техническое и информационное обеспечение деятельности объекта мониторинга;

5 - недостаточная внутренняя дисциплина сотрудников;

6 - проблемы межведомственного взаимодействия;

7 - проблемы возрастания спроса на услугу (сезонность);

8 - иные проблемы.

В отчете требуется сделать однозначный вывод о достаточности финансовых, кадровых, материальных ресурсов для исполнения административного регламента.

2.4.2. Результат по итогам анализа включает в себя:

- заполненную таблицу 8;

- отчет, содержащий выводы о проведенном анализе.

**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 администрации Осиновского сельского поселения, направленной 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 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 специалистов администрации, 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 объекта мониторинга;
- удовлетворенность потребителя уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга;
- удовлетворенность потребителя уровнем обслуживания со стороны работников объекта мониторинга;
- удовлетворенность потребителя представляемой информацией о муниципальной услуге (полнота информации);
- удовлетворенность потребителя графиком работы объекта мониторинга;
- удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом.

Таблица 9.

#### Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги

№ п/п	Фактор удовлетворенности (ф)	Количество	Оценка удовлетворенности,
1.	Удовлетворенность потребителя местом		
2.	Удовлетворенность потребителя уровнем		
3.	Удовлетворенность потребителя уровнем		
4.	Удовлетворенность потребителя объемом		

5.	Удовлетворенность потребителя графиком		
6.	Удовлетворенность потребителя качеством		

Выводы по степени удовлетворенности получателей муниципальной услуги в объекте мониторинга указываются в соответствии с таблицей 9, представляя собой оценку по пятибалльной шкале:

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

### 3.3. Расчет коэффициента удовлетворенности.

Для оценки общего уровня удовлетворенности получателей качеством и доступностью предоставляемой услуги согласно данных таблицы 9 рассчитывается коэффициент удовлетворенности:

$K_y =$ , где

$K_y$  – коэффициент удовлетворённости;

- сумма средних значений удовлетворённости по факторам;

$K_\phi$  – общее количество факторов;

$\phi$  – фактор, значимый для обеспечения качества услуги объекта мониторинга.

Среднее значение удовлетворенности по фактору рассчитывается по формуле:

$U_\phi =$ , где

$U_\phi$  – среднее значение удовлетворённости по фактору;

$K_\phi$  – сумма баллов по фактору;

$K_\phi$  – общее количество опрошенных человек по фактору;

Для вычисления значения коэффициента удовлетворенности в процентах применяется следующая формула:

$K_{y(\%)} =$ , где

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

$K_y$  – коэффициент удовлетворённости, баллов;

5 – максимальное количество баллов в оценочной шкале.

Интерпретация значений коэффициента удовлетворённости представлена в таблице 10.

Таблица 10.

### Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности

№ п/п	Значение коэффициента	Интерпретация значений коэффициента
1.		Отличный
2.	85 - 89	Очень хороший
3.	80 – 84	Хороший
4.	75 - 79	Удовлетворительный

5.	70 - 74	Вызывающий беспокойство
6.	65 - 69	Плохой
7.		Очень плохой

3.4. Результат по итогам анализа включает в себя:

- заполненные анкеты (опросные листы);
- текстовый анализ анкетирования (результатов опроса);
- рассчитанный коэффициент удовлетворенности.

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

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

3.5. Разработка комплекса мероприятий, повышающих коэффициент удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемой услуги.

Для повышения доступности и качества предоставления услуги объектом 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 объекта мониторинга, например, продление рабочего времени в вечернее время;
- улучшение обеспечения населения информацией о работе объекта мониторинга с помощью помещения соответствующей информации в СМИ, Интернете и т.д.;
- улучшение качества обслуживания путем проведения тренингов и семинаров по обучению работников объекта мониторинга эффективным методам взаимодействия с заявителями;
- внедрение постоянной системы мониторинга удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг.

#### **4. Отчет о результатах мониторинга**

4.1. Отчет о результатах мониторинга должен содержать следующие сведения:

- наименование администрации Осиновского сельского поселения, предоставляющей муниципальную услугу;
- наименование административного регламента предоставления муниципальной услуги;
- общее количество поступивших в объект мониторинга обращений для получения услуги;
- 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 муниципальной услуги, на необоснованность отказа;
- количество удовлетворенных жалоб;
- количество жалоб, признанных необоснованными.



Анализ качества предоставления муниципальной услуги проводится в соответствии с таблицей 11.

Таблица 11.

**Анализ качества предоставления муниципальной услуги**

№ п/п		Наименование		Количество услуг,	Количество услуг, предоставленных с			Количество	

4.2. По результатам анализа рассчитывается коэффициент качества исполнения административного регламента предоставления муниципальной услуги по следующей формуле:

$K_{эф(\%)} =$ , где

$K_{эф(\%)}$  – средний коэффициент (эффективности) качества исполнения административного регламента предоставления услуги, %;

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

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

$K_{у(\%)}$  – коэффициент удовлетворённости, %.

Интерпретация значений коэффициента качества исполнения административного регламента приведена в таблице 2.

4.3. Описание комплекса мероприятий, оптимизирующих порядок предоставления муниципальной услуги и повышение их качества.

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
к Порядку проведения мониторинга качества  
предоставления муниципальных услуг  
и муниципальных функций администрацией  
Осиновского сельского поселения

**ОПРОСНЫЙ ЛИСТ**

для проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг  
и муниципальных функций администрацией Осиновского сельского поселения

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения администрации сельского поселения, предоставляющей муниципальную услугу (условия доступа в администрацию сельского поселения, его местонахождение)?

5	
4	
3	
2	
1	

2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы администрации сельского поселения, предоставляющей муниципальную услугу (полнота информирования, понятность изложения)?

5	
4	
3	
2	
1	

3. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения администрации сельского поселения, в котором предоставляется 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 \_\_\_\_\_

5. Если недостаточно, то чего не хватает?

Мест для заполнения документов \_\_\_\_\_

Канцелярских принадлежностей \_\_\_\_\_

Бланков \_\_\_\_\_

Другое \_\_\_\_\_

6. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в администрации сельского поселения?

Удовлетворяет \_\_\_\_\_

Не удовлетворяет \_\_\_\_\_

Если не удовлетворяет, то в чем причина?

Очередь не организована \_\_\_\_\_

Длительное ожидание в очереди \_\_\_\_\_

Недостаточно мест для ожидания \_\_\_\_\_

7. Удовлетворяет ли Вас уровень обслуживания со стороны работников администрации сельского поселения в связи с оказанием услуги?

Удовлетворен \_\_\_\_\_

Не удовлетворен \_\_\_\_\_

8. По каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками администрации сельского поселения?

Некорректное поведение \_\_\_\_\_

Невнимательное отношение \_\_\_\_\_

Не получил ответов на интересующие вопросы \_\_\_\_\_

Другое \_\_\_\_\_

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

Да \_\_\_\_\_

Нет \_\_\_\_\_

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

Установление неофициальной очереди \_\_\_\_\_

Советы обратиться в другую организацию, оказывающую услугу за плату

\_\_\_\_\_

Необходимая информация предоставляется за дополнительную плату

\_\_\_\_\_

Требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством

\_\_\_\_\_

Другое \_\_\_\_\_

10. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения)?

5	
4	
3	
2	
1	

11. Организованы ли альтернативные способы информирования о предоставлении услуги?

Телефон (автоответчик) \_\_\_\_\_

Интернет (электронная почта) \_\_\_\_\_

Обычная почта \_\_\_\_\_

Информационные стенды \_\_\_\_\_

12. Укажите источники получения информации о предоставлении услуги Газеты

\_\_\_\_\_

Телевидение \_\_\_\_\_

Интернет \_\_\_\_\_

Знакомые \_\_\_\_\_

Работники администрации сельского поселения \_\_\_\_\_

Информационные стенды \_\_\_\_\_

Брошюры \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_

14. Достаточно ли информации о порядке предоставления услуги на информационных стендах в администрации сельского поселения?

Да \_\_\_\_\_

Нет \_\_\_\_\_

Информация отсутствует \_\_\_\_\_

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

---

15. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления услуги?

Удовлетворяют \_\_\_\_\_

Не удовлетворяют \_\_\_\_\_

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

Не приходилось \_\_\_\_\_

Два раза и более \_\_\_\_\_

17. 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 \_\_\_\_\_

---

18. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих администрации сельского поселения?

5	
4	
3	
2	
1	

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

5	
4	
3	
2	
1	

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!