



## Администрация города Пензы

### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.12.2015 № 224/1

#### Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы, в соответствии со статьей 31 Устава города Пензы,

#### Администрация города Пензы постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы.
2. Структурным подразделениям и иным органам местного самоуправления, предоставляющим муниципальные услуги, организовать ежегодное проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в соответствии с Порядком.
3. Определить отдел организационно-контрольной работы администрации города Пензы ответственным за свод информации и ежегодную подготовку доклада по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, размещенных в Реестре муниципальных услуг города Пензы, в соответствии с Порядком.
4. Размещать отчетность о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на официальном сайте администрации города Пензы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
5. Признать утратившим силу Постановление Администрации города Пензы от 30.08.2011 №1031 "Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы".
6. Опубликовать настоящее постановление в средстве массовой информации, определенном для официального опубликования муниципальных правовых актов администрации города Пенза, и разместить на официальном сайте администрации города Пензы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

8. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации города по организации деятельности администрации.

Глава администрации города

В.Н. Кувайцев

Утвержден  
постановлением  
администрации города Пензы  
от 24.12.2015 № 221/14

**ПОРЯДОК  
ОРГАНИЗАЦИИ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ОРГАНАМИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ ГОРОДА  
ПЕНЗЫ (ДАЛЕЕ - ПОРЯДОК)**

**1. Общие положения**

1. Под мониторингом понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности муниципальных услуг, оценка соответствия показателей качества и доступности муниципальных услуг требованиям, содержащимся в правовых актах Российской Федерации, Пензенской области, администрации города Пензы.

2. Мониторинг осуществляется в целях:

1) определения рейтинга доступности муниципальных услуг для физических и (или) юридических лиц;

2) выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг физическим и (или) юридическим лицам на территории города Пензы, в том числе количество обращений за одной услугой, время, потраченное на получение услуги, финансовые затраты, качество консультирования сотрудниками, предоставляющими услугу, комфортность условий, в которых предоставляется услуга;

3) разработки и реализации мер по улучшению выявленных значений, исследуемых параметров качества и доступности муниципальных услуг;

4) оценки динамики параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

3. Мониторинг проводится ежегодно в IV квартале календарного года в отношении муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления города Пензы, размещенных в Реестре муниципальных услуг города Пензы.

4. Ответственным за свод информации в IV квартале календарного года и ежегодную подготовку доклада по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг является отдел организационно-контрольной работы администрации города Пензы.

5. Мониторинг качества муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления города Пензы, проводится в четыре последовательных этапа:

5.1. На первом этапе структурные подразделения администрации города Пензы и иные органы местного самоуправления города Пензы высчитывают рейтинг доступности муниципальных услуг (приложение №1 к настоящему

Порядку), размещенных в Реестре муниципальных услуг города Пензы, путем обработки информации, полученной из официальных источников.

5.2. На втором этапе мониторинга структурные подразделения администрации города Пензы и иные органы местного самоуправления города Пензы в течение I - III кварталов календарного года по предоставляемым услугам проводят формализованные личные интервью с респондентами (получателями муниципальных услуг) по установленной анкете проведения опроса заявителей о качестве предоставления муниципальной услуги (приложение №2 к настоящему Порядку). В случае отсутствия у респондента свободного времени для ответов на вопросы мониторинга респонденту предлагается добровольно указать контактную информацию и время, удобное для телефонного опроса. Участие респондентов в мониторинге является свободным и добровольным.

5.3. На третьем этапе мониторинга структурные подразделения администрации города Пензы и иные органы местного самоуправления города Пензы проводят обобщение собранных количественных показателей по результатам анкетирования (приложение №2 к настоящему Порядку) и высчитывают отдельно по каждой услуге показатель оценки качества предоставления услуг (приложение №3 к настоящему Порядку). Приложение заполняется на каждую муниципальную услугу отдельно. Оценочные баллы определяют удовлетворительное либо неудовлетворительное качество предоставления муниципальных услуг по 10-балльной шкале. Для расчета показателя используется формула:  $K=S/N$ , где: K - качество предоставления муниципальной услуги, S - сумма баллов по каждому критерию, N - количество заявителей по муниципальной услуге.

Общая оценка качества предоставления услуг по каждой анализируемой услуге соответствует следующим уровням качества:

1) от 0 до 5 баллов - неудовлетворительное качество предоставления муниципальной услуги;

2) от 6 баллов до 10 баллов - удовлетворительное качество предоставления муниципальной услуги.

5.4. На четвертом этапе мониторинга отделом организационно-контрольной работы проводится обобщение собранных материалов и формируется отчет с анализом и оценкой нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг, с указанием количества оказанных услуг за период исследования с I по III квартал, описанием рейтинга доступности, с оценкой каждой муниципальной услуги по отдельности (далее - отчет). К отчету прикладываются рейтинг доступности муниципальных услуг (приложение №1 к настоящему Порядку), заполненные анкеты, листы с оценками качества предоставления услуг (приложения №2, №3 к настоящему Порядку). Руководители структурных подразделений администрации города и иных органов местного самоуправления города Пензы несут ответственность за полноту и достоверность представленных сведений.

Отчет должен содержать сведения о среднем числе обращений представителей бизнеса в органы местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

В заключительной части отчета необходимо выявить динамику качества предоставления муниципальных услуг, определить муниципальные услуги, наиболее проблемные с точки зрения качества их предоставления, указать рекомендации по повышению качества предоставления услуг, рекомендации по оптимизации процесса предоставления услуг (сроки исполнения рекомендаций, контроль исполнения).

6. Отчеты ежегодно направляются в срок до 1 октября в Министерство экономики Пензенской области, а также размещаются на официальном сайте администрации города Пензы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Приложение №1  
к Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы

### РЕЙТИНГ ДОСТУПНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

№ п/п	Наименование структурного подразделения администрации города/иного органа местного самоуправления города Пензы, наименование муниципальной услуги, реестровый номер	Наличие административного регламента: 1) отсутствует - 0 баллов 2) подготовлен проект - 1 балл 3) утвержден - 2 балла	Организация предоставления муниципальной услуги на базе Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг:		Размещение информации о предоставлении муниципальной услуги на портале государственных и муниципальных услуг Пензенской области <a href="http://www.pgu.pnz.ru">www.pgu.pnz.ru</a> :		Количество обращений заявителей, направленных на обжалование действий (бездействий) и решений, принятых в ходе предоставления государственных услуг: 1) каждое обращение – (- 0,5) балла	Итоговая оценка, уровень доступности муниципальных услуг: 1) от 0 до 3,9 балла - низкий уровень доступности муниципальной услуги. 2) от 4 до 5,9 балла - средний уровень доступности муниципальной услуги 3) от 6 до 8 баллов - высокий уровень доступности муниципальной услуги
			1) не оказывается - 0 баллов 2) оказывается в МФЦ - 0,5 балла (за каждый МФЦ)	3) предоставляется в электронном виде без обращения в орган местного самоуправления - 3 балла	1) не размещена - 0 баллов 2) размещена - 2 балла 3) предоставляется в электронном виде без обращения в орган местного самоуправления - 3 балла	Количество баллов		
1	...	...	Наименование МФЦ	Количество баллов	Интернет-ссылка на услугу	Количество баллов	...	6.
2								
3								
...								

Приложение №2  
к Порядку проведения мониторинга качества  
предоставления муниципальных услуг  
органами местного самоуправления города Пензы

АНКЕТА  
ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ЗАЯВИТЕЛЕЙ О КАЧЕСТВЕ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

наименование органа местного самоуправления города Пензы или многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), предоставляющего услугу) <\*>

(наименование муниципальной услуги, реестровый N)

Уважаемый участник исследования! Вам была оказана муниципальная услуга. Просим Вас ответить на вопросы предложенной анкеты. Ваше мнение будет учтено в работе органов местного самоуправления города Пензы. Данные опроса помогут повысить качество предоставления муниципальных услуг.

В случае отсутствия времени на заполнение анкеты просим Вас указать ФИО, наименование учреждения (для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей), контактный телефон, удобный для Вас промежуток времени (с 9 до 18 часов), в течение которого с Вами можно будет связаться для телефонного опроса.

Контактные данные получателя муниципальной услуги:

1. ФИО <\*> \_\_\_\_\_

2. Контактный телефон <\*> \_\_\_\_\_

3. Наименование учреждения (для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) <\*> \_\_\_\_\_

4. Время для телефонного опроса с 9 до 18 часов: \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_ часов

<\*> данные обязательные для заполнения при проведении мониторинга.

Вопросы мониторинга:

1. Сколько раз Вам пришлось обратиться в многофункциональный центр, орган местного самоуправления города Пензы для получения государственной услуги?

от 1 до 2-х раз | 3 раза | от 4-х раз и более | \_\_\_\_\_

2. Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди для подачи заявления?

минут | час | \_\_\_\_\_

3. Сколько времени было потрачено на получение услуги с момента подачи заявления?

минут | часов | дней | \_\_\_\_\_

4. Какое количество денежных средств было потрачено на получение данной услуги?

сумма | рублей | \_\_\_\_\_

5. Количество денежных средств потраченных на неформальные платежи, посреднические услуги?

сумма | рублей | \_\_\_\_\_

(укажите цели платежей)

6. Довольны ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями сотрудника, предоставляющего услугу?

да доволен | нет, не доволен | \_\_\_\_\_

7. Считаете ли Вы комфортными для себя условия, созданные в многофункциональном центре, предоставляющем муниципальную услугу?

да, считаю комфортными | нет, считаю некомфортными | \_\_\_\_\_

(что необходимо улучшить)

(должность, фамилия, имя, отчество сотрудника (подпись)  
проводившего опрос)

**ОЦЕНКА  
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

Наименование структурного подразделения администрации города Пензы/иного органа местного самоуправления города Пензы

Наименование муниципальной услуги, реестровый номер

№ п/п	1) Количество обращений заявителя в МФЦ, орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги: 1) от 4-х обращений и более - 0 баллов; 2) 3 обращения - 1 балл; 3) от 1 до 2-х обращений - 2 балла		2. Время, потраченное на ожидание приема в очереди для подачи заявления (не более 15 минут): 1) срок превышает установленный - 0 баллов; 2) срок соответствует, либо менее установленного - 2 балла		3) Время, потраченное на получение муниципальной услуги (в соответствии с регламентом...): 1. Фактический срок превысил установленный - 0 баллов; 2. Срок получения соответствует либо менее установленного - 1 балл		4) Количество денежных средств, потраченных на получение муниципальной услуги (в соответствии с регламентом...): 1. Фактическая стоимость превысила установленную - 0 баллов. 2. Фактически уплаченная стоимость соответствует установленной - 1 балл		5) Количество денежных средств, потраченных на неофициальные платежи, посреднические услуги:  1. да - 1 балл 2. нет - 2 балла		6) Качество Консультирования сотрудником, предоставляющим услугу:  1. нет - 0 баллов 2. да - 1 балл		7) Комфортность условий:  1. нет - 0 баллов 2. да - 1 балл		Итоговая сумма баллов по каждому заявителю
	количество	оценка критерия	фактический срок	оценка критерия	фактический срок	оценка критерия	сумма	оценка критерия	сумма	оценка критерия	сумма	оценка критерия			
1.															
2.															
Итого по каждому критерию			....		....		....		....		....		....		....

Формула оценки качества предоставления одной услуги  $K=S/N$ , где: K - качество предоставления услуги, S - сумма баллов по каждому критерию, N - количество заявителей обратившихся за идентичной услугой.