|  |  |
| --- | --- |
| **Тульская область** | |
| **Муниципальное образование Веневский район** | |
| **Администрация** | |
| **ПОСТАНОВЛЕНИЕ** | |
|  | |
| **от\_\_22.03.2014\_\_г.** | **№ \_368\_\_\_\_\_\_\_\_** |

**Об утверждении порядка проведения мониторинга**

**качества предоставления муниципальных услуг**

**в муниципальном образовании Веневский район**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях оценки полноты, качества и доступности предоставления муниципальных услуг администрацией и муниципальными учреждениями муниципального образования Веневский район, на основании Устава муниципального образования Веневский район, администрация муниципального образования Веневский район ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Веневский район (приложение №1).

2. Утвердить Методические указания по организации проведения анкетирования получателей муниципальных услуг в муниципальном образовании Веневский район (приложение №2).

3. Сектору информационных технологий комитета по правовой работе и информационным технологиям администрации муниципального образования Веневский район (Шутяев С.А.) разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования Веневский район.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации муниципального образования Веневский район Абрамову Ж.Ю.

5. Постановление вступает в силу со дня подписания.

|  |  |
| --- | --- |
| Первый заместительглавы администрации муниципального образованияВеневский район | Ж.Ю.Абрамова |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №1  к постановлению администрации  муниципального образования  Веневский район  от \_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_ |

**ПОРЯДОК**

**проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Веневский район**

**1. Общие положения**

1.1 Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Веневский район (далее - мониторинг) проводится в целях:

1) выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг, необходимых для решения жизненной ситуации;

2) последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам;

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

1.2. Мониторинг в администрации муниципального образования Веневский район (далее – администрация) проводится в случаях:

1) необходимости однократной коррекции качества и доступности муниципальной услуги, разового определения рейтинга качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг и предоставляющих их органов (однократный мониторинг);

2) потребности в отслеживании результативности мер по повышению качества и доступности муниципальных услуг (регулярный мониторинг);

3) наличия сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению муниципальных услуг, отсутствия утвержденных административных регламентов.

1.3. Объектом мониторинга является:

1) отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным (решающим жизненную ситуацию) для получателя муниципальной услуги;

2) комплекс муниципальных услуг (комплексная муниципальная услуга), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата (например, строительство жилого дома).

1.4. Перечень муниципальных услуг, предоставляемых администрацией, и подлежащих оценке, утверждается распоряжением администрации муниципального образования Веневский район ежегодно.

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

1) соблюдение стандартов качества муниципальных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления муниципальных услуг;

2) проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;

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

4) обращения заявителя в органы исполнительной власти и органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги, их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;

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

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

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

8) привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу.

1.6. Мониторинг проводится ежегодно во втором и четвертом кварталах на основании задания на проведение мониторинга качества предоставления муниципальной услуги (приложение №1 к порядку проведения мониторинга).

Результаты мониторинга оформляются в виде отчета, по форме, представленной в приложении №2 к порядку проведения мониторинга.

7. Ответственным за проведение мониторинга является комитет по развитию местного самоуправления и управлению аппаратом администрации муниципального образования Веневский район.

**2.Этапы проведения мониторинга**

Мониторинг проводится в пять этапов:

Этап I «Организационный».

1) Выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг.

2) Дополнение при необходимости указанного выше перечня исследуемых параметров качества и доступности рассматриваемых муниципальных услуг.

3) Выбор обязательных методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

4) Утверждение задания (технического задания) на проведение мониторинга.

Этап II «Подготовительный».

1) Предварительный анализ нормативно-правовой базы, представителей получателей муниципальных услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения.

2) Определение, выбор и описание характеристик наиболее распространенного (массового) варианта (вариантов) получения муниципальной услуги, наиболее характерного объекта (объектов) исследования в случае, если обстоятельства и способы предоставления муниципальной услуги существенно неоднородны.

3) Разработка (адаптация к особенностям объекта мониторинга) методик и инструментария сбора первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг, в том числе анкет, рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации.

4) Определение способов обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг.

5) Подготовка интервьюеров к проведению опросов.

Этап III «Выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг».

1) Проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной услуги.

2) Проведение «полевого этапа» исследования – сбор первичных данных и их обработка в соответствии с утвержденными методами, выбранными или разработанными методиками.

3) Независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.

4) Формирование итоговых массивов данных.

Этап IV «Анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг».

1) Выявление абсолютных, средних и процентных (долевых), минимальных и максимальных значений исследуемых параметров качества и доступности муниципальной услуги, имеющих количественное значение.

2) Систематизация выявленных качественных проблем качества и доступности муниципальной услуги.

3) Сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых параметров, средних значений и максимальных отклонений.

4) Выявление параметров, по которым отсутствуют нормативно установленные значения.

5) 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.

6) Сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров рассматриваемой муниципальной услуги с выявленными проблемами ее получения и ожиданиями ее получателей.

Этап V «Подготовка предварительных предложений по мерам по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям».

**3. Методы проведения мониторинга**

3.1. При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой муниципальной услуги используются 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 (интервьюирование, анкетирование):

1) граждан, являющихся получателями муниципальной услуги;

2) должностных лиц, иных представителей органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, уполномоченных ими на предоставление муниципальной услуги;

3) представителей посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в предоставлении (получении заявителем) муниципальной услуги.

3.2. Опросы заявителей, обратившихся за оказанием муниципальной услуги, проводятся путем заполнения анкеты, которая приведена в приложении №3 к порядку проведения мониторинга.

**4. Критерии оценки качества предоставления муниципальных услуг**

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

соблюдение общих сроков предоставления муниципальной услуги;

соблюдение сроков реализации административных процедур;

соответствие затребованных от заявителя документов положениям административного регламента;

наличие необоснованных отказов в предоставлении муниципальной услуги;

наличие обоснованных жалоб на несоблюдение требований к порядку предоставления муниципальных услуг, на необоснованность отказа.

4.2. Для анализа качества предоставления муниципальной услуги по конкретному обращению применяется Таблица № 1

Таблица № 1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  П№п/п | Наименование  муниципальной услуги | Соблюдение общих сроков предоставления муниципальной услуги | Соблюдение сроков реализации административных процедур | Соответствие затребованных от заявителя документов положениям административного регламента | Наличие необоснованных отказов в предоставлении муниципальной услуги | Наличие обоснованных жалоб на несоблюдение требований к порядку предоставления муниципальных услуг, на необоснованность отказа |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |

4.3. Для используемых критериев оценки устанавливаются следующие значения:

соблюдение общих сроков предоставления муниципальной услуги — 1 бал;

соблюдение сроков реализации административных процедур — 1 бал;

соответствие затребованных от заявителя документов положениям административного регламента — 1 бал;

наличие необоснованных отказов в предоставлении муниципальной услуги — 1 бал;

наличие обоснованных жалоб на несоблюдение требований к порядку предоставления муниципальных услуг, на необоснованность отказа — 1 бал;

4.4. Определение качества предоставления муниципальной услуги по конкретному обращению производиться по следующей формуле:

B = A1+A2+A3+A4 …

Где:

В — бальная оценка качества предоставления услуги по конкретному обращению заявителя.

А — бал соответствующий установленной значимости критерия оценки предоставления муниципальной услуги.

Средняя оценка качества предоставления муниципальной услуги производиться по бальной системе, по следующей формуле:

R = (B1 +B2+ B5 +B4+B5) / C

Где:

R — средняя оценка качества предоставления муниципальной услуги.

B — бальная оценка качества предоставления услуги по конкретному обращению заявителя.

C — общее количество обращений по предоставлению муниципальной услуги.

4.5. Для определения средней оценки качества предоставления муниципальной услуги анализируются данные о качестве предоставления муниципальных услуг по конкретным обращениям за отчетный период.

4.6. Выводы о качестве предоставления муниципальных услуг основываются на бальной оценке:

5 — высокое качество предоставления муниципальных услуг;

4 — хорошее качество предоставления муниципальных услуг;

3 — удовлетворительное качество предоставления муниципальных услуг;

2-1 — качество предоставления муниципальных услуг неудовлетворительное;

4.7. Для анализа факторов снижающих качество предоставления муниципальных услуг используется Таблица № 2.

Таблица № 2.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование  муниципальной услуги | | | |
| Наименование нарушения | Причина нарушения | Срок нарушения | Лицо, допустившее нарушение |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | Нарушение общих сроков предоставления муниципальной услуги |  |  |  |
|  | Нарушение сроков реализации административных процедур |  |  |  |
|  | Наличие обоснованных жалоб на несоблюдение требований к порядку предоставления муниципальных услуг, на необоснованность отказа |  |  |  |

4.8. На основании данных Таблицы № 2 структурное подразделение, лицо, осуществляющее мониторинг предоставления муниципальных услуг разрабатывает рекомендации по предотвращению подобных нарушений в будущем.

4.9. Для увеличения достоверности информации о предоставлении муниципальных услуг структурное подразделение, должностное лицо осуществляющее мониторинг проводит избирательный опрос получателей муниципальных услуг, используя установленную форму опросного листа (приложение № 3 к порядку проведения мониторинга). Данные опроса должны быть отражены в отчете о качестве предоставления муниципальных услуг.

4.10. В качестве вспомогательной информации при проведении мониторинга используются следующие сведения:

общее количество оснований для начала предоставления муниципальной услуги (заявлений);

общее количество муниципальных услуг, предоставленных в срок;

общее количество муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока;

общее количество отказов в предоставлении муниципальных услуг;

общее количество поступивших жалоб;

общее количество жалоб, признанных необоснованными;

общее количество удовлетворенных жалоб;

достаточность ресурсного обеспечения предоставления муниципальной услуги.

Приложение №1

к Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Веневский район

**УТВЕРЖДАЮ**

Первый заместитель главы администрации муниципального образования Веневский район

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (инициалы, фамилия)

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г.

**Задание**

**на проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Веневский район**

Руководителю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(*указывается структурное подразделение администрации муниципального образования Веневский район)* организовать проведение мониторинга качества предоставления муниципальной (ых) услуг(и) в срок до «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

1. Наименование муниципальной(ых) услуг(и): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

2. Структурное подразделение администрации (учреждение, предприятие) предоставляющее муниципальную услугу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Метод сбора первичной информации:

1). Анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

2). Опрос (у*казывается один или оба метода сбора первичной информации, а также категория опрашиваемых лиц)*:

- граждан (организаций), являющихся получателями муниципальной услуги;

- должностных лиц администрации муниципального образования Веневский район, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, уполномоченных на предоставление муниципальной услуги, необходимых и обязательных для ее получения услуг;

- представителей посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в предоставлении (получении заявителем) муниципальной услуги.

Опрос граждан проводить путем заполнения анкеты.

В ходе мониторинга установить (*перечень необходимых параметров может изменяться*):

1. полные временные и финансовые затраты заявителя на получение муниципальной услуги;

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

3. параметры, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

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

5. степень значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной услуги;

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

Разработчик задания (Наименование должности разработчика) Ф.И.О.

Приложение №2

к Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Веневский район

**ОТЧЕТ**

**о проведении мониторинга качества предоставления**

**муниципальных услуг, предоставляемых администрацией муниципального образования Веневский район**

Таблица №1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование муниципальной услуги | Метод сбора информации | | Перечень необходимых и обязательных услуг / фактически требуемые услуги | Нормативно установленные и фактические финансовые затраты заявителя на получение результата услуги | Нормативно установленные / реальные временные затраты на ожидание в очереди при подаче заявления (получении конечного результата муниципальной услуги) | Среднее число обращений заявителя в орган местного самоуправления для получения муниципальной услуги | Сведения о соблюдении стандартов качества муниципальной услуги | Количество респондентов из числа опрошенных, удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги | Актуальные проблемы предоставления муниципальных услуг | Общее количество поступивших за отчетный период жалоб на качество и доступность предоставления услуги |
| Наличие  администра  тивного регламента предоставления муниципальной услуги (указать реквизиты документа) | Перечень точек наблюдения / количество респондентов |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Выводы:

Таблица №2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование услуги | Дата | Кем подана жалоба | Содержание жалобы |
|  |  |  |  |  |

Приложение №3

к Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Веневский район

**Анкета**

**для проведения опроса потребителей муниципальной услуги**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*наименование муниципальной услуги*

1. Когда Вы обратились за предоставлением муниципальной услуги? Укажите, месяц и год. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения учреждения (отдела), предоставляющего муниципальную услугу (условия доступа в учреждение, его местонахождение)?

|  |  |
| --- | --- |
| 5 |  |
| 4 |  |
| 3 |  |
| 2 |  |
| 1 |  |

3. Сколько примерно времени было потрачено на: (Дайте, пожалуйста, ответ по каждой строке)

- на подготовку пакета документов (количество дней) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- ожидание с момента подачи документов до принятия решения после подачи полного пакета документов (количество дней)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.Оцените, пожалуйста, эти временные затраты. По вашему мнению, прохождение процедуры было долгим или быстрым? (Один ответ, нужное подчеркнуть)

- слишком долго, в общем-то, долго

- недолго, нормально, приемлемо

- быстро, мало времени было потрачено

- другое (напишите, что именно)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- затрудняюсь ответить

5. Насколько сложным Вам показался весь процесс получения услуги, начиная с подготовки документов? (Один ответ, нужное подчеркнуть)

- очень сложный

- довольно сложный

- не очень сложный

- совсем несложный

- другое (напишите, что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- затрудняюсь ответить

6. Какие мероприятия были для вас наиболее трудными:

- получение справки(ок)

- ксерокопирование документов

- подготовка документов (указать каких)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- подача документов

- ожидание принятия решения о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- затрудняюсь ответить

7. Из каких источников Вы получали информацию о порядке предоставления муниципальной услуги:

- нормативные правовые акты

- личное непосредственное общение с сотрудниками администрации

- прочитал информацию на стендах в администрации

- по телефону от сотрудника администрации

- от соседей

- от коллег, знакомых, родственников

- публикации в газетах

- интернет

- другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- затрудняюсь ответить

8. Была ли эта информация достаточной? (Один ответ)

- в целом, да

- скорее, да

- скорее, нет

- в целом, нет

- затрудняюсь ответить

9. Насколько Вы были довольны имеющимися возможностями получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги:

- вполне доволен

- скорее доволен, чем нет

- скорее не доволен, чем доволен

- затрудняюсь ответить

10. Какую информацию Вы хотели бы получать непосредственно в помещении администрации? Мы имеем в виду не личное общение с сотрудниками, а информацию на стендах в здании администрации.

- часы приема граждан

- перечень документов для постановки на учет для получения

- образцы оформления документов

- перечень документов, регулирующих

- тексты нормативных правовых актов, регулирующих

- перечень критериев, предъявляемых для

- перечень организаций, в которые необходимо обращаться для подготовки документов, с указанием их адреса и графика работы

- стенды не нужны

- другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- затрудняюсь ответить

11.Сколько раз Вам пришлось посетить органы, представляющие услугу в процессе прохождения процедуры получения муниципальной услуги?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

12. Назовите, пожалуйста, все причины вашего посещения органа предоставляющего услугу в процессе ее получения:

- чтобы подать документы

- обнаружились ошибки при подготовке документов

- пришлось принести дополнительные (недостающие) документы

- из-за больших очередей

- чтобы получить консультацию сотрудника администрации

- получил приглашение (извещение) из администрации

- другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- затрудняюсь ответить

13. Какое впечатление у Вас сложилось от общения с сотрудниками предоставляющими услугу? Остались ли вы довольны:

- вполне доволен

- скорее доволен, чем нет

- скорее не доволен, чем доволен

- затрудняюсь ответить

14. Приходилось ли Вам ожидать приема у сотрудника органа предоставляющую услугу в очереди? (один ответ)

- нет, не приходилось ни разу

- по-разному: и приходилось, и нет

- да, при каждом посещении

- другое (напишите, что именно)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- затрудняюсь ответить

15.Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди? Назовите, пожалуйста, максимальное время ожидания. Оцените, пожалуйста, сколько всего времени было потрачено Вами на ожидание. (Два ответа)

- максимальное время ожидания: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- совокупное время ожидания: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- другое (напишите, что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- затрудняюсь ответить

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

|  |  |
| --- | --- |
| 5 |  |
| 4 |  |
| 3 |  |
| 2 |  |
| 1 |  |

17. По Вашему мнению, какие должны быть условия для ожидания приема в органах предоставляющих услугу?

- стулья, кресла

- столы

- гардероб

- торговая точка с продуктами и напитками непосредственно в здании

- другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- затрудняюсь ответить

18. Какой график работы с посетителями Вы считаете наиболее   
приемлемым? (Один ответ)

- устраивает нынешний график работы

- все рабочие дни недели в течение всего рабочего времени

- все рабочие дни недели в течение нескольких часов (каких именно?)

- несколько рабочих дней в неделю (каких именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- несколько рабочих дней в неделю (каких именно?) в течение определенных часов (каких именно?) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- все равно

- затрудняюсь ответить

19. Получали ли Вы консультации у сотрудников органа предоставляющих услугу? Если да, то насколько Вы остались довольны этими консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями:

- вполне доволен

- скорее доволен, чем не доволен

- скорее не доволен, чем доволен

- совершенно не доволен

- другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- не консультировались у сотрудников управления

- затрудняюсь ответить

20. В процессе подготовки пакета документов Вам приходилось  
взаимодействовать с различными государственными и муниципальными  
организациями. Насколько Вы остались довольны взаимодействием с ними:

- вполне доволен

- скорее доволен, чем не доволен

- скорее не доволен, чем доволен

- совершенно не доволен

- другое (что именно)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- затрудняюсь ответить

21. Было бы удобно для Вас получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, сообщения органов предоставляющих услугу через интернет?

- да

- нет

- я не смогу получить доступ к Интернету

- я не знаю, что такое Интернет

- другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- затрудняюсь ответить

22. Давайте в целом посмотрим на процедуру получения муниципальной услуги. Что Вас больше всего не удовлетворяет в ней, а также в работе органа предоставляющего услугу:

- утомительное ожидание в очереди

- некомпетентность сотрудников - не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу

- долго приходится ждать принятия решения о постановке на учет

- отсутствие сотрудников в рабочее время

- некомфортно в помещении - душно или холодно

- неприспособленное для ожидания помещение

- запутанная процедура оформления документов

- недостаточно информации

- плохая организация процедуры приема документов

- грубость, невнимательность сотрудников

- сложно разобраться в здании администрации

- неудобный график работы

- неудобное месторасположение

- необходимость самостоятельно ксерокопировать документы

- необходимость лично приходить для оформления документов

- необходимо лично приходить для перерегистрации

- невозможно дозвониться до нужного специалиста

- долго приходится ждать

- другое (что именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

- всем удовлетворен

- затрудняюсь ответить

23.Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления муниципальной услуги?

|  |  |
| --- | --- |
| Удовлетворяют |  |
| Не удовлетворяют |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Не приходилось |  |
| Два раза и более |  |

25. 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 |  |

26.Оцените по пятибалльной шкале, на сколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий муниципальных служащих, работников муниципальных учреждений (отдела)?

|  |  |
| --- | --- |
| 5 |  |
| 4 |  |
| 3 |  |
| 2 |  |
| 1 |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| 5 |  |
| 4 |  |
| 3 |  |
| 2 |  |
| 1 |  |

28. Как Вы считаете, что должно измениться в существующем положении дел для оптимизации процесса предоставления муниципальной услуги?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

|  |
| --- |
| Приложение № 2  к постановлению администрации  муниципального образования  Веневский район  от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

**по организации проведения анкетирования получателей**

**муниципальных услуг**

1. **Общие положения**
2. Методические указания по организации проведения анкетирования получателей муниципальных услуг (далее – Методические указания) разработаны для проведения процедуры анкетирования получателей муниципальных услуг с целью выявления их мнения о качестве и доступности предоставлениямуниципальных услуг в муниципальном образовании Веневский район.
3. Организацию и контроль за процессом анкетирования получателей муниципальных услуг обеспечивает орган, осуществляющий мониторинг.
4. Анкетирование получателей муниципальной услуги проводится в момент получения ими результата муниципальной услуги.
5. Получатели муниципальных услуг привлекаются к анкетированию на добровольной основе с соблюдением конфиденциальности ответов (анонимно).
6. Анкетирование получателей муниципальных услуг осуществляется непрерывно во время проведения мониторинга конкретной муниципальной услуги на этапе непосредственного изучения исследуемых параметров.
7. Анкетирование проводится на основе Типовой анкеты для анкетирования получателей муниципальной услуги
8. В Типовую анкету для анкетирования получателей муниципальной услуги с учетом специфики предоставления конкретной муниципальной услуги могут вноситься дополнения.
9. Дополнения, вносимые в Типовую анкету для анкетирования получателей муниципальной услуги, не должны менять систему показателей оценки качества предоставления муниципальной услуги.
10. **Проведение анкетирования получателей муниципальных услуг**
11. При получении результата муниципальной услуги получателю муниципальной услуги предлагается заполнить анкету.
12. Представитель органа, осуществляющего мониторинг, при согласии получателя муниципальной услуги выдает ему чистый бланк анкеты для анкетирования получателей муниципальной услуги и предоставляет место для самостоятельного ее заполнения.
13. Урна для заполненных анкет для анкетирования получателей муниципальной услуги размещается в помещении для выдачи результата предоставления муниципальной услуги.
14. До начала проведения анкетирования урна опечатывается представителем органа, осуществляющего мониторинг, в присутствии должностного лица (должностных лиц) органа, предоставляющего муниципальную услугу.
15. Заполненную анкету для анкетирования получателей муниципальной услуги получатель муниципальной услуги самостоятельно помещает в урну, установленную в помещении, где осуществляется выдача результата предоставления муниципальной услуги.
16. Вскрытие урны и изъятие анкет для анкетирования получателей муниципальной услуги осуществляется лицом, ответственным за мониторинг, в присутствии должностного лица (должностных лиц) органа, предоставляющего муниципальную услугу.
17. Представитель органа, осуществляющего мониторинг, совместно с должностным лицом (должностными лицами) органа, предоставляющего муниципальную услугу, после вскрытия урны и изъятия анкет для анкетирования получателей муниципальной услуги осуществляют:
    1. подсчет и группировку заполненных анкет для анкетирования получателей муниципальной услуги по муниципальным услугам, предоставляемым органом, предоставляющим услугу;
    2. составление Акта вскрытия урны согласно приложению к настоящим Методическим указаниям.
18. Заполненные анкеты для анкетирования получателей муниципальной услуги, Акт вскрытия урны направляется в орган, осуществляющий мониторинг.

|  |
| --- |
| Приложение  к Методическим указаниям по организации проведения анкетирования получателей муниципальных услуг |

Примерная форма акта вскрытия урны

А К Т

вскрытия урны

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в том, что «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, инициалы и должность должностного лица (должностных лиц) органа, осуществляющего мониторинг)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должность представителя органа, предоставляющего муниципальную услугу)

была вскрыта урна с анкетами получателей муниципальной услуги

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(указать наименование услуги)

предоставляемой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать орган администрации муниципального образования Веневский район

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

структурного подразделения муниципального образования город Новомосковск, муниципальное учреждение)

прошедших анкетирование. В урне находилось \_\_\_\_\_\_ анкет, что соответствует (не соответствует) количеству получателей муниципальной услуги, прошедших анкетирование.

Представитель органа,

осуществляющего мониторинг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должность) (подпись)

Должностные лица

органа, предоставляющего

муниципальную услугу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должность) (подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должность) (подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должность) (подпись)