



**АДМИНИСТРАЦИЯ АЛЕКСАНДРОВСКОГО РАЙОНА  
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

---

09.10.2012г.

с. Александровка

№ 968-п

Об утверждении положения по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг органами местного самоуправления Александровского района Оренбургской области

Во исполнение пункта 6 раздела V Протокола заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 25 января 2011 года № 112 и в целях отслеживания результативности мер по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг:

1. Утвердить положение по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг органами местного самоуправления Александровского района Оренбургской области (далее – положение) согласно приложению.

2. Органам местного самоуправления Александровского района Оренбургской области:

2.1. Проводить мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг согласно приложению.

2.2. Представлять ежегодно, до 20 октября, итоговые отчеты о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в отдел документационного и информационного обеспечения администрации Александровского района Оренбургской области.

3. Рекомендовать главам сельских советов:

3.1. Провести до 20 октября мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг руководствуясь утвержденным положением;

3.2. Представить итоговый отчет о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в отчетном году в отдел документационного и информационного обеспечения администрации Александровского района Оренбургской области.

4. Отделу документационного и информационного обеспечения администрации Александровского района Оренбургской области ежегодно, до 30 октября, осуществлять подготовку итогового отчета о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в

Александровском районе Оренбургской области в соответствии с положением.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации – руководителя аппарата Лысенкова Г.П.

6. Начальнику отдела документационного и информационного обеспечения администрации района разместить данное постановление на официальном сайте Александровского района в сети интернет.

7. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

**Глава района**

**А.П. Писарев**

Разослано: Лысенкову Г.П., отделам и управлениям администрации района, главам сельских советов, прокурору, в дело.

**Положение**  
**по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных**  
**и муниципальных услуг органами местного самоуправления Александровского рай-**  
**она Оренбургской области**

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет последовательность действий органов местного самоуправления Александровского района, в том числе отделов и управлений администрации Александровского района, муниципальных учреждений и организаций (далее – органов местного самоуправления), при проведении мониторинга качества государственных (по переданным полномочиям) и муниципальных услуг (далее – мониторинг).

2. Мониторинг является обязательным инструментом анализа текущей практики предоставления государственных (по переданным полномочиям) и муниципальных услуг (далее муниципальных услуг), применяемым для оценки деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг, совершенствования и сокращения сроков административных процедур при предоставлении муниципальных услуг.

II. Цель и задачи мониторинга

3. Целью проведения мониторинга является создание механизма, позволяющего: регулярно проводить оценку и анализ соответствия фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям;

выявлять сложившиеся проблемы и недостатки при предоставлении муниципальных услуг;

разрабатывать и предпринимать меры, направленные на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг;

осуществлять контроль результативности принятых мер.

4. Задачи мониторинга:

оценка текущего уровня качества предоставления услуг, включая оценку уровня удовлетворенности получателей муниципальных услуг качеством и доступностью их предоставления;

определение соответствия условий, процедуры и результатов предоставления муниципальных услуг административному регламенту предоставления муниципальных услуг;

разработка рекомендаций по оптимизации процедур предоставления муниципальных услуг, закрепленных в административных регламентах;

разработка рекомендаций по улучшению условий предоставления муниципальных услуг;

совершенствование административных регламентов предоставления услуг с целью повышения качества их предоставления;

повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг;

выявление и изучение опыта предоставления муниципальных услуг с целью его распространения и внедрения в деятельность органов местного самоуправления Александровского района Оренбургской области;

повышение эффективности и результативности бюджетных расходов, направляемых на оказание муниципальных услуг.

### III. Объекты мониторинга

5. Объектами мониторинга являются:

отдельная муниципальная услуга, результат которой является конечным для получателя;

комплекс муниципальных услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата, решения жизненной ситуации.

### IV. Организация проведения мониторинга

6. Мониторинг проводится ежегодно.

7. Проведение мониторинга обеспечивает орган местного самоуправления, к сфере деятельности которого относится оказание муниципальных услуг (далее – орган, осуществляющий мониторинг).

8. Итоговый доклад по проведению мониторинга (далее – итоговый доклад) готовит отдел документационного и информационного обеспечения администрации Александровского района Оренбургской области, в том числе на основе отчетов, предоставленных органами местного самоуправления, предоставляющими муниципальные услуги.

Методы сбора информации о качестве и доступности муниципальных услуг определяются органом, осуществляющим мониторинг.

9. Мониторинг проводится в два этапа:

первый этап проводится органами местного самоуправления, предоставляющими соответствующие муниципальные услуги, путем заполнения анкет по формам согласно приложениям № 1, 3 к настоящему Положению, и проведением добровольного анкетирования заявителей о качестве услуг по форме согласно приложению № 2 к настоящему Положению;

второй этап проводится органами местного самоуправления, предоставляющими соответствующие муниципальные услуги, путем подготовки итогового доклада о результатах (далее – итоговый доклад), который должен содержать следующие сведения:

наименование муниципальных услуг с указанием органов местного самоуправления, их предоставляющих;

ранжирование муниципальных услуг в зависимости от качества их предоставления и уровня востребованности;

описание наиболее характерных и актуальных проблем предоставления муниципальных услуг, выявленных в результате мониторинга.

### V. Порядок оценки качества предоставления услуг

10. Органы местного самоуправления для каждой анализируемой услуги определяют общую оценку качества ее предоставления по 50-балльной системе в соответствии с методикой оценки качества услуг.

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

Значения общей оценки	Уровень качества предоставления услуги
40 < общая сумма баллов <= 50	хороший
30 < общая сумма баллов <= 40	удовлетворительный
Общая сумма баллов <= 30	неудовлетворительный

### VI. Учет результатов оценки качества предоставления услуг

12. Результаты оценки предоставления услуг учитываются при разработке предложений:

о внесении изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг;

по улучшению качества предоставления муниципальных услуг.

13. Итоги оценки качества предоставления муниципальных услуг размещаются на официальном сайте Александровского района Оренбургской области в сети Интернет.

Приложение № 1  
к положению по организации  
проведения мониторинга качества пре-  
доставления государственных и муни-  
ципальных услуг органами местного  
самоуправления Александровского  
района Оренбургской области

Форма  
анкеты для проведения мониторинга качества услуги

Наименование услуги \_\_\_\_\_  
(указывается полное наименование муниципальной услуги)

\_\_\_\_\_

Орган местного самоуправления, предоставляющий услугу:

\_\_\_\_\_

1. Наличие общей информации об услуге, опубликованной в СМИ, на официаль-  
ном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет:

а) да;

б) нет;

в) только в СМИ или на официальном сайте органа местного самоуправления в се-  
ти Интернет.

2. Наличие информации о местонахождении органа местного самоуправления, пре-  
доставляющего услугу, в СМИ, на официальном сайте органа местного самоуправления в  
сети Интернет:

а) да;

б) нет;

в) только в СМИ или на официальном сайте органа местного самоуправления в се-  
ти Интернет.

3. Наличие информации о графике работы органа местного самоуправления, пре-  
доставляющего услугу в СМИ, на официальном сайте органа местного самоуправления в  
сети Интернет:

а) да;

б) нет;

в) только в СМИ или на официальном сайте органа местного самоуправления в се-  
ти Интернет.

4. Наличие информации о порядке предоставления услуги и ее результате в СМИ,  
на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет:

а) да;

б) нет;

в) только в СМИ или на официальном сайте органа местного самоуправления в се-  
ти Интернет.

5. Наличие выделенной телефонной линии для консультирования по услуге и раз-  
мещение информации о ней в СМИ, на официальном сайте органа местного самоуправле-  
ния в сети Интернет:

а) да;

б) нет.

6. Наличие свободного доступа к административному регламенту предоставления услуги и (или) ее стандарту на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет.

7. Наличие в органе местного самоуправления, предоставляющем услугу, информационных стендов, размещенной информации в СМИ, на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет о порядке досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления услуги:

- а) да;
- б) нет;
- в) только в СМИ или на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет, или на информационном стенде.

8. Приведены ли сведения в СМИ, на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет о перечне документов, необходимых заявителю для получения соответствующей услуги:

- а) да;
- б) нет;
- в) только в СМИ или на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет.

9. Указаны ли сведения о платности/безвозмездности предоставления услуги в СМИ, на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет;
- в) только в СМИ или на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет.

10. Указаны основания для приостановления предоставления услуги или отказа в ее предоставлении в СМИ, на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет;
- в) только в СМИ или на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет.

11. Указаны ли нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги, в СМИ, на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет;
- в) только в СМИ или на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет.

12. Уровень оснащения доступной для получателя копировальной и другой техникой, необходимой для качественного предоставления услуги:

- а) полное оснащение;
- б) частичное оснащение;
- в) отсутствие оснащения.

13. Имеется ли на Едином (региональном) портале информация со сведениями об услуге:

- а) да;
- б) нет.

14. Размещены ли на Едином (региональном) портале, на официальном сайте органа местного самоуправления в сети Интернет электронные формы заявлений, деклараций и других документов, заполняемых лично заявителем (если такие документы предусмотрены регламентом или стандартом предоставления услуги), имеется возможность скачать форму и заполнить ее:

- а) да;
- б) нет.

15. Соответствует ли этап предоставления услуги в электронном виде на отчетный период этапу, указанному в распоряжении Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»:

- а) да;
- б) нет.

16. Наличие автоинформатора об услуге:

- а) есть;
- б) нет.

17. Время в минутах, затраченное пешеходом на дорогу от ближайшей остановки общественного транспорта до органа местного самоуправления, предоставляющего услугу:

- а) 5 минут и менее;
- б) от 5 до 10 минут;
- в) более 10 минут.

18. Наличие бесплатной автомобильной парковки:

- а) есть;
- б) нет.

19. Наличие мест для сидения в местах ожидания:

- а) есть;
- б) нет.

20. Наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах:

- а) есть;
- б) нет.

21. Общее количество специалистов, к которым должен обратиться получатель в процессе предоставления услуги:

- а) один специалист;
- б) два специалиста;
- в) три и более специалистов.

22. График работы органа местного самоуправления (в части предоставления услуги):

- а) предоставление услуги завершается до 16 часов;
- б) предоставление услуги завершается до 17 часов;
- в) предоставление услуги завершается после 17 часов.

23. Наличие повторных обращений по причине ошибки персонала до окончания предоставления услуги:

- а) есть;
- б) нет.

24. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим предоставлением услуги:

- а) есть;
- б) нет.

25. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим обращением служащих с получателями муниципальных услуг:

- а) есть;
- б) нет.

Примечание. Необходимо оформить в виде таблицы с указанием варианта ответа напротив критерия оценки услуги.



Приложение № 2  
к положению по организации  
проведения мониторинга качества пре-  
доставления государственных и муни-  
ципальных услуг органами местного  
самоуправления Александровского  
района Оренбургской области

Анкета

о качестве предоставления муниципальной услуги

Наименование услуги \_\_\_\_\_  
(указывается полное наименование муниципальной услуги)

\_\_\_\_\_

Орган местного самоуправления, предоставляющий услугу:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Вопросы для проведения мониторинга

1. Сколько раз Вам пришлось обращаться в орган местного самоуправления для получения услуги?

- а) 1–2 раза;
- б) 3 раза;
- в) больше 4-х раз.

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

- а) \_\_\_\_\_ минут;
- б) \_\_\_\_\_ часов.

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

- а) \_\_\_\_\_ часов;
- б) \_\_\_\_\_ дней.

4. Как Вы оцениваете материальные расходы на получение услуги?

- а) стоимость приемлема и необременительна для моего бюджета;
- б) стоимость ощутима для моего бюджета;
- в) мне трудно было найти деньги;
- г) затрудняюсь ответить.

5. При получении услуги помимо официальной платы (государственной пошлины) были ли у Вас дополнительные материальные расходы (оплата услуг посредников, иные расходы)?

- а) да;
- б) нет.

Поставьте, пожалуйста, свою оценку по пятибалльной шкале по каждому критерию (1 – не удовлетворен, 2 – скорее не удовлетворен, 3 – скорее удовлетворен, 4 – удовлетворен, 5 – полностью удовлетворен).

6. Удовлетворяет ли Вас график работы органа местного самоуправления?

- а) 1; б) 2; в) 3; г) 4; д) 5.

7. Удовлетворяет ли Вас деятельность и доступность информации о порядке предоставления услуги?

- а) 1; б) 2; в) 3; г) 4; д) 5.

8. Удовлетворяют ли Вас сроки получения услуги?

- а) 1; б) 2; в) 3; г) 4; д) 5.

9. Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями сотрудников?

а) 1; б) 2; в) 3; г) 4; д) 5.

10. Удовлетворены ли Вы обстановкой на месте получения услуги (наличие мест для сидения, температурный режим, освещение и другое)?

а) 1; б) 2; в) 3; г) 4; д) 5.

11. Удовлетворяет ли Вас размещение, территориальная доступность органа местного самоуправления?

а) 1; б) 2; в) 3; г) 4; д) 5.

12. Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги в целом?

а) 1; б) 2; в) 3; г) 4; д) 5.

13. Получали Вы дополнительную информацию об услуге через сеть Интернет?

а) да;

б) нет.

14. Обращались ли Вы к portalу государственных и муниципальных услуг?

а) да;

б) нет.

15. Ваши предложения, рекомендации по повышению качества данной услуги

---

---

---

---

Контактные данные получателя муниципальной услуги\*:

1. Ф.И.О. \_\_\_\_\_

2. Контактный номер телефона \_\_\_\_\_

3. Название организации (для юридических лиц) \_\_\_\_\_

\* Заполняется по желанию.

Благодарим за участие в опросе!

Приложение № 3  
к положению по организации  
проведения мониторинга качества пре-  
доставления государственных и муни-  
ципальных услуг органами местного  
самоуправления Александровского  
района Оренбургской области

Методика  
оценки качества муниципальных услуг

Каждому из выбранных вариантов ответов присваивается исходный балл в соответ-  
ствии таблицей:

№ П/П	ВАРИАНТ ОТВЕТА	КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ
1	2	3
1.	а	2
	б	0
	в	1
2.	а	2
	б	0
	в	1
3.	а	2
	б	0
	в	1
4.	а	2
	б	0
	в	1
5.	а	2
	б	0
6.	а	2
	б	0
7.	а	2
	б	0
	в	1
8.	а	2
	б	0
	в	1
9.	а	2
	б	0
	в	1
10.	а	2
	б	0
	в	1
11.	а	2
	б	0
	в	1
12.	а	2
	б	1

1	2	3
	B	0
13.	a	2
	$\bar{b}$	0
14.	a	2
	$\bar{b}$	0
15.	a	2
	$\bar{b}$	0
16.	a	2
	$\bar{b}$	0
17.	a	2
	$\bar{b}$	1
	B	0
18.	a	2
	$\bar{b}$	0
19.	a	2
	$\bar{b}$	0
20.	a	2
	$\bar{b}$	0
21.	a	2
	$\bar{b}$	1
	B	0
22.	a	0
	$\bar{b}$	1
	B	2
23.	a	-1
	$\bar{b}$	2
24.	a	-1
	$\bar{b}$	2
25.	a	-1
	$\bar{b}$	2

---