



АДМИНИСТРАЦИЯ
КОМСОМОЛЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19.07.2013 № 490

г. Комсомольск-на-Амуре

Об организации мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Комсомольского муниципального района

Во исполнение краевой целевой программы «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров, на 2011-2013 годы», утвержденной постановлением Правительства Хабаровского края от 30.06.2011 № 196-пр, администрация Комсомольского муниципального района Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о мониторинге качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Комсомольского муниципального района.

2. Определить отдел по информационным технологиям администрации муниципального района (Тляшев А.О.) уполномоченным органом по проведению мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Комсомольского муниципального района.

3. Руководителям отраслевых органов администрации муниципального района, уполномоченным на предоставление муниципальных услуг, обеспечить предоставление сведений для проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Комсомольского муниципального района в отдел по информационным технологиям администрации муниципального района.

4. Настоящее постановление вступает в силу с 01.09.2013.

5. Опубликовать настоящее постановление в Сборнике муниципальных правовых актов Комсомольского муниципального района, на сайте администрации Комсомольского муниципального района.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации муниципального района Павленко Л. Ю.

Глава муниципального района

А.В. Коломыцев



УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации
Комсомольского муниципального
района Хабаровского края

от 19.07.2013 № 490

ПОЛОЖЕНИЕ

о мониторинге качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Комсомольского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Положение о мониторинге качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Комсомольского муниципального района (далее – Положение) определяет порядок проведения, цели, объект, предмет, этапы организации и проведения, методы, функции уполномоченного органа и отраслевых органов администрации муниципального района по ведению мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг, формат отчетности, а также требования к предварительным предложениям по мерам по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества предоставления исследованных муниципальных услуг.

1.2. Мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Комсомольского муниципального района (далее – мониторинг) осуществляется отделом по информационным технологиям администрации муниципального района на основе предоставленных отраслевыми органами администрации муниципального района, уполномоченных на предоставление муниципальных услуг, сведений, необходимых для анализа и оценки значений основных параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг.

2. Цели мониторинга

2.1. Мониторинг проводится в целях:

– 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 затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг, необходимых для решения жизненной ситуации;

– последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам;

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

3. Объект мониторинга

3.1. Объектом мониторинга являются муниципальные услуги, предоставляемые на территории Комсомольского муниципального района, в первую очередь, наиболее востребованные гражданами и организациями, а также муниципальные услуги, по которым планируется или было осуществлено существенное изменение порядка их предоставления, в том числе, перевод на предоставление в электронном виде (чтобы оценить издержки получателей до и после произведенных преобразований), согласно Приложению № 1 к настоящему Положению.

3.2. В ходе мониторинга исследуются:

- нормативные правовые и иные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;
- практика предоставления исследуемых муниципальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;
- оценка получателями услуги качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

4.1 Предмет мониторинга

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

- соблюдение стандартов качества муниципальных услуг, в том числе, стандартов комфортности предоставления муниципальных услуг;
- качество и доступность информирования получателей муниципальных услуг о порядке их предоставления (включая сведения, содержащиеся на Региональном и Едином порталах государственных и муниципальных услуг: полнота, достоверность, актуальность);
- проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;
- удовлетворенность получателей муниципальной услуги её качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;
- обращения заявителя в 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;

– 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.

4.2. Дополнительные параметры качества предоставления муниципальных услуг, исследуемые при проведении мониторинга, могут устанавливаться администрацией муниципального района, исходя из особенностей исследуемых муниципальных услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей.

5. Этапы проведения мониторинга

5.1. Мониторинг проводится в четыре этапа:

- организация и подготовка к проведению мониторинга;
- выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества исследуемых муниципальных услуг;
- анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг;
- подготовка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышению качества их предоставления.

5.2. Этап организации и подготовки к проведению мониторинга включает в себя:

- формирование перечня муниципальных услуг, подлежащих мониторингу;
- выбор методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения;
- уточнение перечня исследуемых параметров качества услуг, отобранных для мониторинга в текущем периоде, составление предварительного перечня проблем, связанных с предоставлением услуг;
- предварительный анализ нормативной правовой базы и практики предоставления услуги;
- определение методов обработки (анализа и оценки) информации.

5.3. Этап выявления нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества исследуемых муниципальных услуг, включает в себя:

- проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальных услуг, с целью определения, уточнения, учета динамики, а также сравнения нормативно установленных значений рассматриваемых параметров качества исследуемых услуг;
- проведение сбора первичных данных в соответствии с отобранными методами и разработанными методиками;
- независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;
- формирование итоговых массивов данных мониторинга;
- заполнение отчетных форм представления информации.

На данном этапе при необходимости проводится также уточнение у респондентов ответов на некоторые вопросы, выявление и выяснение причин отклонений от наиболее распространенных значений.

5.4. Этап анализа и оценки выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг, включает в себя:

- выявление минимальных и максимальных значений исследуемых параметров качества и доступности муниципальной услуги, имеющих количественное значение;
- систематизация проблем, влияющих на качество и доступность предоставления услуг;
- сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров, средних значений и отклонений;
- сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров качества услуг с выявленными проблемами качества их предоставления и ожиданиями заявителей.

5.5. Этап подготовки рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышению качества и доступности их предоставления включает в себя разработку:

- предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг, а именно:
 - об изменении перечня документов, необходимых для предоставления услуги;
 - об изменении срока предоставления услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;
 - об изменении порядка взаимодействия с государственными органами и органами местного самоуправления, участвующими в предоставлении услуги;
 - об оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями заявителей.
- предложений по улучшению условий предоставления услуг, направленных на повышение удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг в целом.

6. Методы проведения мониторинга

При проведении мониторинга с учетом особенностей, а также порядка предоставления (в том числе, в электронном виде) исследуемой муниципальной услуги используются следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги:

6.1. Изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги).

Данный метод включает в себя анализ административных регламентов предоставления услуги иных нормативных правовых актов с целью определения, уточнения и сравнения нормативно устанавливаемых значений исследуемых показателей.

6.2. Опрос заявителей.

Данный метод подразумевает опрос граждан и организаций, являющихся заявителями услуг.

Виды опросов, которые могут применяться в ходе сбора первичной информации от заявителей:

- личное устное интервью с заявителем, получившим конечный результат предоставления услуги (проводится по месту предоставления услуги либо по месту жительства заявителя);
- интервью по телефону;
- письменный опрос (анкетирование) заявителей (проводится по месту предоставления услуги либо с использованием средств почтовой связи, либо через официальный сайт администрации муниципального района).

До начала проведения опроса заявитель должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов.

Количество опрошенных заявителей, достаточное для проведения мониторинга, составляет не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения мониторинга.

В зависимости от порядка предоставления муниципальной услуги применяются две формы анкеты:

- для услуг, предоставляемых в электронном виде через Региональный и (или) Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ), согласно Приложению № 2 к настоящему Положению;
- для услуг, предоставляемых в традиционной форме, услуг, подлежащих переводу в электронный вид (на текущем этапе перевода не предоставляющихся через ЕПГУ), услуг, предоставляемых в электронном виде, когда предполагается, что хотя бы одно из действий совершено с использованием информационно-коммуникационных технологий (обращение заявителя с заявлением, уведомление о ходе исполнения, предоставление ответа (результата) или уведомления об отказе в предоставлении, межведомственного взаимодействия при предоставлении услуги), согласно Приложению № 3 к настоящему Положению.

6.3. При проведении мониторинга дополнительно могут быть использованы следующие методы:

- опрос (интервью) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;
- опрос (интервью) представителей посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в предоставлении (получении заявителем) муниципальной услуги;
- включенное структурированное наблюдение в местах предоставления муниципальных услуг;
- анализ сведений о муниципальных услугах, предоставляемых на территории Комсомольского муниципального района, содержащихся на Региональном и Едином порталах государственных и муниципальных услуг.

7. Функции уполномоченного органа по ведению мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Комсомольского муниципального района

Отдел по информационным технологиям администрации района:

7.1. Формирует перечень муниципальных услуг, предоставляемых на территории Комсомольского муниципального района, подлежащих мониторингу.

7.2. Осуществляет контроль качества и доступности информирования получателей муниципальных услуг о порядке их предоставления на Региональном и Едином порталах государственных и муниципальных услуг;

7.3. Ежемесячно, в срок до 25 числа месяца, следующего за отчетным, на основе информации полученной от отраслевых органов администрации муниципального района:

7.3.1. Обобщает информацию по результатам анкетного опроса пользователей муниципальных услуг (населения и организаций) по удовлетворенности пользователей качеством предоставления муниципальных услуг.

7.3.2. Формирует, анализирует обобщенные сведения по мониторингу и направляет в Правительство Хабаровского края в соответствии с формой отчета (Приложение № 5) в электронном виде по адресу: reforma@adm.khv.ru;

7.3.3. Размещает обобщенные сведения по мониторингу на официальном сайте администрации Комсомольского муниципального района в сети Интернет <http://www.raion-kms.ru> в соответствии с формой отчета (Приложение № 5).

7.4. Формирует предварительные предложения по мерам по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества предоставления исследованных муниципальных услуг на основе проведенного анализа.

8. Функции отраслевых органов администрации района, уполномоченных на предоставление муниципальных услуг

Отраслевые органы администрации района, уполномоченные на предоставление муниципальных услуг:

8.1. Осуществляют письменный опрос (анкетирование) заявителей по месту предоставления услуги либо с использованием средств почтовой связи;

8.2. Обобщают и анализируют выявленные значения основных параметров качества предоставления муниципальных услуг, согласно системе оценки качества и доступности муниципальных услуг (Приложение № 4);

8.3. Ежемесячно, в срок до 19 числа месяца, следующего за отчетным, формируют сведения, согласно форме отчета (Приложение № 5) и направляют в отдел по информационным технологиям администрации муниципального района.

9. Требования к предварительным предложениям по мерам по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества предоставления исследованных муниципальных услуг

Предварительные предложения, формируемые отделом по информационным технологиям администрации муниципального района, должны содержать рекомендации по принятию решений:

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

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

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

- об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой муниципальной услуги.

Приложение № 1
к Положению
о мониторинге качества и
доступности предоставления
муниципальных услуг на
территории Комсомольского
муниципального района

ПЕРЕЧЕНЬ

муниципальных услуг, предоставляемых на территории Комсомольского муниципального района, подлежащих мониторингу качества и доступности

№ п/п	Наименование услуги	Структурное подразделение администрации района, муниципальное учреждение, ответственное за предоставление услуги
1	2	3
1. Услуги в сфере регулирования цен (тарифов) на товары (услуги)		
1.1.	Регулирование тарифов на товары и услуги организаций коммунального комплекса, тарифов на подключение к системе коммунальной инфраструктуры, тарифов организаций коммунального комплекса на подключение, надбавок к тарифам на товары и услуги организаций коммунального комплекса, надбавок к ценам (тарифам) для потребителей	Отдел коммунального хозяйства
2. Услуги в сфере имущественно-земельных отношений и охраны окружающей среды		
2.1.	Предоставление в частную собственность земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.2.	Предоставление земельных участков, являющихся собственностью Комсомольского муниципального района, под расположенными на них зданиями, строениями, сооружениями в постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное срочное пользование	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.3.	Предоставление выписки из Реестра муниципального имущества	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.4.	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.5.	Предоставление в постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное срочное пользование, аренду земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.6.	Выдача по запросам граждан и юридических лиц копий документов	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды

1	2	3
2.7.	Предоставление в частную собственность земельных участков, находящихся в собственности Комсомольского муниципального района	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.8.	Предоставление в постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное срочное пользование, аренду земельных участков, находящихся в собственности Комсомольского муниципального района	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.9.	Прием заявлений и выдача документов о согласовании схемы расположения земельного участка	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.10.	Предварительное согласование места размещения объектов и утверждение актов выбора земельных участков на земельных участках, являющихся собственностью муниципального образования (района)	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.11.	Принятие решения и выдача документов о прекращении права постоянного (бессрочного) пользования земельным участком (частью земельного участка), аренды на территории Комсомольского муниципального района	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.12.	Выбор земельных участков для строительства из земельных участков, являющихся собственностью муниципального района	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.13.	Продажа земельных участков, находящихся в муниципальной собственности, собственникам объектов недвижимости	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.14.	Предоставление гражданам и юридическим лицам в аренду земельных участков, находящихся в муниципальной собственности	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.15.	Предварительное согласование места размещения объектов и утверждение актов выбора земельных участков на земельных участках, государственная собственность на которые не разграничена	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.16.	Выбор земельных участков для строительства из земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.17.	Продажа земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, собственникам объектов недвижимости	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.18.	Предоставление физическим и юридическим лицам во владение, пользование или собственность муниципального имущества (кроме земельных участков)	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.19.	Проведение сверки по арендным платежам по запросам граждан и юридических лиц	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.20.	Выдача технических условий на проектирование и строительство объектов хозяйственной и иной	Отдел по управлению имуществом и охраны

1	2	3
	деятельности, оказывающих негативное воздействие на окружающую среду	окружающей среды
2.21.	Согласование проектной документации на строительство объектов хозяйственной и иной деятельности, оказывающих негативное воздействие на окружающую среду	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.22.	Организация и проведение общественных обсуждений намечаемой хозяйственной и иной деятельности, которая подлежит экологической экспертизе, на территории Комсомольского муниципального района	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.23.	Выдача разрешений на омолаживающую, санитарную, формовочную обрезку деревьев и кустарников, снос зеленых насаждений на межселенной территории Комсомольского муниципального района	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.24.	Предоставление информации по вопросам охраны окружающей среды и обеспечения экологической безопасности на территории Комсомольского муниципального района	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
2.25.	Выдача разрешения на снос газонов, цветников и иной травяной растительности естественного и искусственного происхождения, изымаемых при проведении строительных и земляных работ на территории Комсомольского муниципального района (кроме безвозвратно изымаемых в целях обеспечения строительства, реконструкции капитальных объектов, расположенных на предоставленных в установленном законом порядке земельных участках)	Отдел по управлению имуществом и охраны окружающей среды
3. Услуги в сфере строительства и рекламы		
3.1.	Выдача разрешений на установку рекламной конструкции на территории Комсомольского муниципального района, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных вновь рекламных конструкций	Отдел капитального строительства
3.2.	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства, а также на ввод объекта в эксплуатацию	Отдел капитального строительства
3.3.	Принятие решения о подготовке документации по планировке территории (проектов планировки и межевания) на территории муниципального образования	Отдел капитального строительства
3.4.	Подготовка и выдача разрешения на отклонение от предельных параметров разрешённого строительства, реконструкции объекта капитального строительства на территории муниципального образования	Отдел капитального строительства

1	2	3
3.5.	Подготовка и выдача разрешения на условно разрешённый вид использования земельного участка или объекта капитального строительства на территории муниципального образования	Отдел капитального строительства
3.6.	Выдача градостроительного плана земельного участка	Отдел капитального строительства
3.7.	Продление срока действия разрешения на строительство	Отдел капитального строительства
3.8.	Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности	Отдел капитального строительства
3.9.	Выдача документа, подтверждающего проведение основных работ по строительству (реконструкции) объекта индивидуального жилищного строительства, осуществляемому с привлечением средств материнского капитала на территории муниципального образования	Отдел капитального строительства
4. Услуги в сфере образования и науки		
4.1.	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады)	Муниципальные образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования
4.2.	Зачисление в образовательное учреждение	Муниципальные образовательные учреждения
4.3.	Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования	Муниципальные образовательные учреждения
4.4.	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости	Муниципальные образовательные учреждения
4.5.	Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках	Муниципальные образовательные учреждения
4.6.	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях, расположенных на территории Комсомольского муниципального района	Муниципальные образовательные учреждения
5. Услуги в сфере молодёжной политики, физической культуры и спорта		
5.1.	Предоставление социальных выплат молодым семьям на приобретение (строительство) жилья	Отдел по молодёжной политике и спорту
6. Услуги в сфере дорожной деятельности		
6.1.	Выдача специального разрешения на перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза	Отдел экономического развития

1	2	3
	по автомобильным дорогам общего пользования местного значения Комсомольского муниципального района	
6.2	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам общего пользования местного значения Комсомольского муниципального района транспортного средства, осуществляющего перевозку опасных грузов	Отдел экономического развития
6.3	Согласование маршрута движения транспортного средства, осуществляющего перевозку крупногабаритного и (или) тяжеловесного груза по автомобильным дорогам общего пользования местного значения Комсомольского муниципального района	Отдел экономического развития
7. Услуги в сфере торговли и общественного питания		
7.1.	Выдача разрешений на право организации розничного рынка на территории Комсомольского муниципального района	Отдел экономического развития
8. Услуги в сфере регулирования предпринимательской деятельности		
8.1.	Предоставление поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства в рамках реализации муниципальных программ	Отдел экономического развития
9. Услуги в сфере жилищно-коммунального хозяйства		
9.1.	Приём заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	Отдел капитального строительства
9.2.	Приём документов, а также выдача разрешений о переводе или отказе в переводе жилого помещения в нежилое или нежилого помещения в жилое	Отдел капитального строительства
9.3.	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению	Отдел коммунального хозяйства

АНКЕТА №1

«Удовлетворенность пользователей качеством электронной услуги»

Мы хотим улучшить качество услуг, предоставляемых на портале. Про-
сим Вас принять участие в исследовании и заполнить следующую анкету

Укажите наименование услуги:

1. Получить услугу в электронной форме проще и удобнее, чем при личном обращении?

- а. ДА
- б. Скорее ДА, чем НЕТ
- в. Скорее НЕТ, чем ДА
- г. НЕТ

1. Приводит ли получение услуги в электронной форме к сокращению числа посещений места предоставления услуги (по сравнению с личным обращением)?

- а. ДА
- б. Скорее ДА, чем НЕТ
- в. Скорее НЕТ, чем ДА
- г. НЕТ

2. Сократились ли сроки рассмотрения Вашего заявления, поданного в электронном виде по сравнению с личным обращением?

- а. ДА
- б. Скорее ДА, чем НЕТ
- в. Скорее НЕТ, чем ДА
- г. НЕТ

3. Интерфейсы портала (оформление, размещение нужных вкладок, поиск информации об услуге и т. д.) Вам понятны и удобны?

- а. ДА
- б. Скорее ДА, чем НЕТ

в. Скорее НЕТ, чем ДА

г. НЕТ

4. **Планируете ли Вы снова пользоваться Порталом для получения государственных (муниципальных) услуг?**

а. ДА

б. Скорее ДА, чем НЕТ

в. Скорее НЕТ, чем ДА

г. НЕТ

5. **Будете ли Вы рекомендовать родным, знакомым Вам людям использовать Портал для получения государственных (муниципальных) услуг?**

а. ДА

б. Скорее ДА, чем НЕТ

в. Скорее НЕТ, чем ДА

г. НЕТ

Приложение № 3
к Положению
о мониторинге качества и
доступности предоставления
муниципальных услуг на тер-
ритории Комсомольского му-
ниципального района

АНКЕТА № 2

удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставляемых му-
ниципальных услуг

№	Вопросы	Ответы
1.	Наименование услуги, за которой Вы обращались	
2.	Оцените, насколько удовлетворяет Вас уровень комфорта оснащения помещения учреждения, в котором предоставляется услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования)?	а. Отличный б. Хороший в. Удовлетворительный г. Плохой
3.	Сколько времени Вы потратили, находясь в очереди для сдачи документов?	а. 20 минут и менее б. От 20 до 30 минут в. Более 30 минут г. Более 1 часа
4.	Сколько времени Вы потратили, находясь в очереди для получения документов?	а. 20 минут и менее б. От 20 до 30 минут в. Более 30 минут г. Более 1 часа
5.	Каков фактический срок предоставления Вам муниципальной услуги (с момента подачи заявления и документов до получения конечного результата получения услуги)?	
6.	Оцените уровень доступности информации о порядке предоставления услуги	а. Отличный б. Хороший в. Удовлетворительный г. Плохой
7.	Оцените уровень вежливости и компетентности сотрудника органа местного самоуправления, взаимодействующего с Вами при предоставлении услуги.	а. Отличный б. Хороший в. Удовлетворительный г. Плохой
8.	Сколько раз вам пришлось посетить орган местного самоуправления для получения конечного результата/услуги? Укажите количество раз?	а. 1-2 раза б. 3 раза в. 4 раза г. Более 4 раз
9.	На Ваш взгляд как можно оценить качество предоставления услуги в целом?	а. Отличное б. Хорошее в. Удовлетворительное г. Плохое

10.	Ваши замечания, предложения по повышению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.	
-----	--	--

Приложение № 4
к Положению
о мониторинге качества и
доступности предоставления
муниципальных услуг на тер-
ритории Комсомольского му-
ниципального района

СИСТЕМА
оценки удовлетворенности граждан качеством электронной услуги
(Анкета № 1)

Каждому из выбранных вариантов ответов присваивается коэффициент удовлетворенности в соответствии с прилагаемой ниже таблицей:

№ п/п	Вариант ответа	Коэффициент удовлетво- ренности, %
1.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
2.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
3.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
4.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
5.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
6.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0

СИСТЕМА

оценки удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставляемых муниципальных услуг (Анкета № 2)

Каждому из выбранных вариантов ответов присваивается коэффициент удовлетворенности в соответствии с прилагаемой ниже таблицей:

№ п/п	Вариант ответа	Коэффициент удовлетворенности, %
1.	Ответ в свободной форме	Не оценивается
2.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
3.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
4.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
5.	Ответ в свободной форме	Соответствие нормативно установленным срокам - 100
		Не соответствие нормативно установленным срокам - 0
6.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
7.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
8.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
9.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
10	Ответ в свободной форме	Не оценивается

Общая удовлетворенность заявителя качеством и доступностью каждой анализируемой муниципальной услуги (УЗ), определяется по следующей формуле:

$$\bar{O}_3 = \frac{\sum_{i=1}^Q I_i}{Q}$$

где:

\bar{O}_3 – удовлетворенность заявителя;

Q — число вопросов в анкете, подлежащих оценке удовлетворенности;

I_i — коэффициент удовлетворенности заявителей по i -му вопросу.

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

Коэффициент удовлетворенности %	Уровень качества предоставления услуги
100% - 66 %	хороший
65% - 33%	удовлетворительный
32% и менее	неудовлетворительный

Приложение № 5

к Положению о мониторинге качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Комсомольского муниципального района

Форма отчета для осуществления мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Комсомольского муниципального района

Наименование услуги	Наименование утвержденного административного регламента	Срок исполнения услуги в соответствии с законодательством РФ	Количество обратившихся заявителей за получением услуги	Количество предоставленных (в том числе в эл. виде) услуг	Фактический срок исполнения услуги	Причины неисполнения услуги	Удовлетворенность предоставляемых услуг		
							Кол-во опрошенных заявителей	Полностью удовлетворен(*)	Частично удовлетворен(*)

(*) – указывается количество заявителей и коэффициент удовлетворенности (%)