



# АДМИНИСТРАЦИЯ КОЛЫШЛЕЙСКОГО РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 21 ноября 2018г № 294-п  
р.п. Колышлей

### Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Колышлейского района Пензенской области

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг органов местного самоуправления Колышлейского района, руководствуясь Постановлением Правительства Пензенской обл. от 12.09.2014 N 647-пП "Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Пензенской области", Уставом Колышлейского района Пензенской области,

#### Администрация Колышлейского района постановляет:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Колышлейского района согласно приложению №1.
2. Признать утратившим силу Постановление Администрации Колышлейского района Пензенской области от 01.09.2011 №353-п «Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органов местного самоуправления Колышлейского района Пензенской области».
3. Опубликовать настоящее постановление в «Информационном вестнике Колышлейского района».
4. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района по вопросам экономического развития.

Глава администрации



А.Е.Спирягин

**Порядок  
проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг  
органами местного самоуправления Колышлейского района**

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 Колышлейского района.

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 Колышлейского района, 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 Колышлейского района, размещенных в Реестре муниципальных услуг Колышлейского района.

4. Ответственным за свод информации в IV квартале календарного года и ежегодную подготовку доклада по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг является отдел экономики Администрации Колышлейского района.

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

5.1. На первом этапе структурные подразделения Администрации Колышлейского района высчитывают рейтинг доступности муниципальных услуг (приложение № 1 к настоящему Порядку), размещенных в Реестре муниципальных услуг Колышлейского района, путем обработки информации, полученной из официальных источников.

5.2. На втором этапе мониторинга структурные подразделения администрации Колышлейского района 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 Колышлейского района 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 экономики Администрации Колышлейского района 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 Колышлейского района 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 Колышлейского района в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Приложение №2  
к Порядку проведения мониторинга  
качества предоставления муниципальных  
услуг органами местного самоуправления  
Колышлейского района

**Анкета  
проведения опроса заявителей о качестве предоставления  
муниципальной услуги**

\_\_\_\_\_

(наименование МФЦ, предоставляющего муниципальную услугу)

\_\_\_\_\_

(наименование муниципальной услуги, реестровый N)

\_\_\_\_\_

(наименование органа местного самоуправления Колышлейского района)

Уважаемый участник исследования! Вам была оказана муниципальная услуга. Просим Вас ответить на вопросы предложенной анкеты. Ваше мнение будет учтено в работе исполнительных органов местного самоуправления Колышлейского района. 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 8 до 18 часов), в течение которого с Вами можно будет связаться для телефонного опроса.

**Контактные данные получателя государственной услуги:**

1. ФИО <\*> \_\_\_\_\_
2. Контактный телефон <\*> \_\_\_\_\_
3. Наименование учреждения (для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) <\*> \_\_\_\_\_
4. Время для телефонного опроса с 8 до 17 часов: с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_.

-----

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

**Вопросы мониторинга:**

1. Сколько раз Вам пришлось обратиться в многофункциональный центр, органы местного самоуправления Колышлейского района для получения муниципальной 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 проводившего опрос (подпись))

Приложение №1  
к Порядку проведения мониторинга  
качества предоставления муниципальных  
услуг органами местного самоуправления  
Колышлейского района

РЕЙТИНГ  
ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

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

Приложение №3  
к Порядку проведения мониторинга  
качества предоставления муниципальных  
услуг органами местного самоуправления  
Кольшлейского района

**ОЦЕНКА  
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

| Наименование МФЦ, предоставляющего услугу                        |                                                                                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                  |                 |                                                                                                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                |                 |                                                                 |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------|
| Наименование органа местного самоуправления Кольшлейского района |                                                                                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                  |                 |                                                                                                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                |                 |                                                                 |
| Наименование муниципальной услуги, реестровый номер              |                                                                                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                  |                 |                                                                                                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                |                 |                                                                 |
| N<br>п/п                                                         | 1) Количество обращений заявителя в МФЦ, орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги:<br>1. От 4 раз и более - 0 баллов.<br>2. 3 раза - 1 балл.<br>3. От 1 до 2 раз - 2 балла |                 | 2) Сколько времени потрачено на ожидание приема в очереди, для подачи заявления (не более 15 минут):<br>1. Срок превышает установленный - 0 баллов.<br>2. Срок соответствует либо менее установленного - 2 балла |                 | 3) Время, потраченное на получение муниципальной услуги (в соответствии с регламентом.):<br>1. Фактический срок превысил установленный - 0 баллов.<br>2. Срок получения соответствует либо менее установленного - 1 балл |                 | 4) Количество денежных средств, полученных муниципальной услугой (в соответствии с регламентом...):<br>1. Фактическая стоимость превысила установленную - 0 баллов.<br>2. Фактически уплаченная стоимость соответствует установленной - 1 балл |                 | 7) Комфортность условий:<br>1. Нет - 0 баллов<br>2. Да - 1 балл |
|                                                                  | количество                                                                                                                                                                                               | оценка критерия | фактический срок                                                                                                                                                                                                 | оценка критерия | фактический срок                                                                                                                                                                                                         | оценка критерия | сумма                                                                                                                                                                                                                                          | оценка критерия |                                                                 |
| 1.                                                               |                                                                                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                  |                 |                                                                                                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                |                 |                                                                 |
| 2.                                                               |                                                                                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                  |                 |                                                                                                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                |                 |                                                                 |
| 3.                                                               |                                                                                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                  |                 |                                                                                                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                |                 |                                                                 |
| ...                                                              |                                                                                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                  |                 |                                                                                                                                                                                                                          |                 |                                                                                                                                                                                                                                                |                 |                                                                 |
| Итого по каждому критерию                                        |                                                                                                                                                                                                          | ....            |                                                                                                                                                                                                                  | ....            |                                                                                                                                                                                                                          | ....            |                                                                                                                                                                                                                                                | ....            | ....                                                            |

Итоговая сумма баллов по каждому заявителю