



Мин экономика

ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

30.09.2011 г. № 1746-РП

Екатеринбург

Об одобрении методических рекомендаций по разработке программ муниципальных образований в Свердловской области проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

В целях исполнения пункта 35 Плана мероприятий по выполнению Программы снижения административных барьеров, оптимизации и повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области на 2011-2013 годы, утвержденного постановлением Правительства Свердловской области от 03.08.2011 г. № 1014-ПП «О Программе снижения административных барьеров, оптимизации и повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области на 2011 - 2013 годы»:

1. Одобрить методические рекомендации по разработке программ муниципальных образований в Свердловской области проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (прилагается).

2. Рекомендовать руководителям муниципальных образований в Свердловской области при разработке программ проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг руководствоваться данными методическими рекомендациями.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на Министра экономики Свердловской области, члена Правительства Свердловской области Софрыгина Е.А.

Председатель Правительства
Свердловской области



А.Л.Гредин

04 10 11
2 727

**Методические рекомендации по разработке программ
муниципальных образований в Свердловской области проведения
мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**

Глава 1. Общие положения

1. Настоящие Методические рекомендации разработаны в целях исполнения пункта 35 Плана мероприятий по выполнению Программы снижения административных барьеров, оптимизации и повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области на 2011-2013 годы, утвержденного постановлением Правительства Свердловской области от 03.08.2011 г. № 1014-ПП «О Программе снижения административных барьеров, оптимизации и повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области на 2011-2013 годы», с целью методологического обеспечения разработки программ муниципальных образований в Свердловской области проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.

2. Настоящие Методические рекомендации определяют действия органов местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области (далее – органы местного самоуправления) при разработке программ проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (далее – Программа).

Глава 2. Содержание Программы

3. В Программу рекомендуется включать следующие основные разделы:

- 1) описание текущей ситуации (проблем) в области предоставления муниципальных услуг и мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг);
- 2) цели и задачи Программы;
- 3) требования к организации и проведению мониторинга;
- 4) результат проведения мониторинга.

Глава 3. Требования к организации и проведению Мониторинга

4. 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 и бизнесу;

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

Глава 4. Этапы проведения мониторинга

5. Мониторинг проводится в пять этапов:

этап I «Организационный», включает следующие мероприятия:

- 1) выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг, если их состав не установлен ранее принятым решением;
- 2) определение перечня исследуемых параметров качества и доступности рассматриваемых муниципальных услуг.

В перечень исследуемых параметров целесообразно включить:

- среднее число обращений заявителя в органы местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги;
- среднее число обращений представителя бизнеса в органы местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги;
- превышение установленных нормативных сроков предоставления муниципальной услуги;
- превышение установленных нормативных сроков предоставления муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности;
- доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставленных муниципальных услуг, от общего числа пользователей;
- доля регламентированных муниципальных услуг;
- доля муниципальных услуг, информация о которых содержится на Едином государственном портале государственных и муниципальных услуг;
- обеспеченность предоставления муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;
- доля населения муниципального образования, имеющего доступ к получению муниципальных услуг по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, от всего населения муниципального образования;
- степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальных услуг, предоставляемых на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;

доля муниципальных услуг, по которым регулярно проводится мониторинг их качества, от общего числа предоставляемых в муниципальном образовании 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», включает в себя следующие мероприятия:

1) предварительный анализ нормативно-правовой базы, мнения экспертов, представителей получателей муниципальных услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования;

2) определение, выбор и описание характеристик наиболее распространенного (массового) варианта (вариантов) получения муниципальной услуги («типовой траектории получения услуги»), наиболее характерного объекта (объектов) исследования («типового объекта наблюдения») в случае, если обстоятельства и способы предоставления муниципальной услуги существенно неоднородны.

Характеристики «типового объекта наблюдения», «типовой траектории получения услуги» определяющим образом влияют на перечень и количество процедур, стоимость, затраты времени, представляемые документы и прочие особенности получения услуги.

Четкая спецификация «типовых объектов наблюдения», «типовых траекторий получения услуги» необходима для обеспечения сопоставимости результатов исследования в различных точках наблюдения. Реальные объекты наблюдения (траектории получения) должны в максимальной степени соответствовать типовому объекту (типовой траектории).

Например, «типовой объект наблюдения» - здание склада из кирпича, площадью 100 кв. м на земле промышленного назначения, принадлежащей предприятию, подключенное к электрической системе с установленной мощностью 50 кВт, с холодильным оборудованием; «траектория получения услуги» - получение паспорта объекта в связи с истечением срока действия паспорта (при этом старый паспорт не утерян);

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) формирование выборки для проведения опросов, в том числе отбор регионов (территорий) для проведения исследования качества муниципальных услуг, если предполагается их изучение в региональном (территориальном) разрезе;

5) определение способов обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг;

6) для наиболее сложных, комплексных муниципальных услуг, исходная информация о практике исполнения которых не является достаточно полной, целесообразно провести «пилотное исследование» в соответствии с выбранными методами, разработанными методиками и инструментами на примере одного региона либо одного из типичных способов предоставления муниципальной услуги. По результатам «пилотного исследования» проводится уточнение методических материалов, корректировка гипотез исследования;

7) подготовка интервьюеров к проведению опросов;

этап III «Выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых (муниципальных) услуг», включает следующие мероприятия:

1) проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с целью определения (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, 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;

этап IV «Анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг», включает в себя мероприятия:

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

2) систематизация выявленных проблем качества и доступности муниципальной услуги, имеющих качественное значение;

3) сопоставление реальных (фактических), нормативно установленных значений исследуемых параметров, средних значений и максимальных отклонений;

4) выявление параметров, по которым отсутствуют нормативно установленные значения;

5) выявление региональных, территориальных и иных особенностей исследуемых параметров, рейтингование регионов (территорий) по достигаемым значениям исследуемых параметров;

6) 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;

7) 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».

Глава 5. Методы проведения мониторинга

При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой муниципальной услуги используются следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги:

1) 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;

2) опрос (глубинное и формализованное, полужформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования органа власти, анкетирование, проведение фокус-групп):

граждан (организаций), являющихся получателями муниципальной услуги;

должностных лиц, иных представителей органов исполнительной власти (местного самоуправления), предоставляющих муниципальную услугу, организаций, уполномоченных ими на предоставление муниципальной услуги, необходимых и обязательных для ее получения услуг;

представителей организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг;

представителей объединений граждан и организаций, являющихся получателями муниципальной услуги;

экспертов.

При необходимости могут быть использованы также такие методы, как проведение контрольных закупок (прежде всего, при исследовании муниципальных услуг гражданам), включенное структурированное наблюдение в местах предоставления государственных услуг, метод экспертных оценок.

В качестве дополнительных объективных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, целесообразно использовать:

- 1) статистическую информацию органов власти и организаций, оказывающих услуги;
- 2) данные судов и прокуратуры;
- 3) информацию от уполномоченного по правам человека;
- 4) информацию от бизнес-объединений;
- 5) информацию от объединений граждан (союзы потребителей);
- 6) информацию от экспертных организаций.

Глава 6. Результаты проведения мониторинга

7. По результатам мониторинга должны быть получены и представлены в отчете о мониторинге:

1) массив данных по исследованной муниципальной услуге, включающий данные, полученные по каждому из исследованных параметров;

2) выводы по итогам анализа и оценки первичной информации о качестве предоставления исследованной муниципальной услуги, а также результата сравнения с другими исследованными в рамках данного мониторинга (если применимо) муниципальными услугами в соответствии с требованиями к анализу и оценке первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги.

8. В Программе целесообразно отразить информацию о предоставлении отчетов о выполнении программы муниципального образования по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг в Министерство экономики Свердловской области, а также о размещении результатов выполнения программ мониторинга качества муниципальных услуг на сайтах муниципальных образований в Свердловской области.

9. После завершения мониторинга готовится отчет, содержащий по каждой из исследуемых муниципальных услуг следующие сведения:

1) наименование муниципальной услуги, описание исследуемой «траектории» получения услуги или характеристик получателей услуги, для которых проводится исследование;

2) сведения об исследовании (метод исследования, перечень точек наблюдения, количество респондентов, территориальное распределение респондентов);

3) фактологические результаты исследования:

перечень нормативно установленных и фактически необходимых для получения (муниципальной) услуги обращений в органы исполнительной власти Свердловской области, местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области и обусловленных ими обращений в подведомственные, аффилированные и иные организации с указанием результатов каждого обращения (процедуры);

нормативно установленная и реальная стоимость получения результатов каждого обращения и результата муниципальной услуги в целом;

нормативно установленные и реальные временные затраты на получение результатов каждого обращения и результата муниципальной услуги в целом;

4) сведения о соблюдении стандартов обслуживания (для массовых муниципальных услуг) в виде обобщенных данных;

5) описание региональной (территориальной) практики предоставления услуги, рейтинги регионов территорий (если применимо) - по количеству обращений, суммарной стоимости и суммарному времени осуществления всех обращений с учетом или без учета параллельности обращений;

6) описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по их решению, кейсы, иллюстрирующие проблемы предоставления услуги (при наличии).

К отчету прилагается база данных ответов на вопросы мониторинга (содержащая результаты по каждой анкете).

Результаты мониторинга должны иллюстрироваться графиками, диаграммами.

Верно: протокольный отдел

