



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.01.2013 г.

№ 100-ПП

г. Екатеринбург

Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области

В соответствии с разделом 7 главы IV Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 г. № 1021-р, 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» Правительство Свердловской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области (далее – Порядок) (прилагается).

2. Исполнительным органам государственной власти Свердловской области:

1) организовать работу по проведению мониторинга качества предоставления государственных услуг в Свердловской области в соответствии с Порядком;

2) в срок до 01 марта 2013 года привести в соответствие с Порядком программы исполнительных органов государственной власти Свердловской области по мониторингу качества предоставления государственных услуг.

3. Государственному бюджетному учреждению Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг»:

1) организовать работу по проведению мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области, предоставляемых в учреждении, в соответствии с Порядком;

2) проводить анализ результатов мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области и осуществлять подготовку предложений по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области.

4. Министерству экономики Свердловской области (Д.Ю. Ноженко) представлять сводный ежегодный отчет результатов мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области Председателю Правительства Свердловской области в срок до 01 марта года, следующего за отчетным годом.

5. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области:

1) организовать проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг с учетом Порядка;

2) размещать отчетность о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на официальных сайтах органов местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Заместителя Председателя Правительства Свердловской области А.В. Орлова.

7. Настоящее постановление опубликовать в «Областной газете».

Председатель Правительства
Свердловской области



Д.В. Паслер

УТВЕРЖДЕН
постановлением Правительства
Свердловской области
от 29.01.2013 г. № 100-ПП
«Об организации проведения
мониторинга качества
предоставления государственных и
муниципальных услуг в
Свердловской области»

ПОРЯДОК
проведения мониторинга качества предоставления государственных и
муниципальных услуг в Свердловской области

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий порядок разработан в целях создания системы мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительными органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области в отношении оказываемых ими государственных и муниципальных услуг (далее - мониторинг).

Под мониторингом понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности государственных и муниципальных услуг, оценка соответствия показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг требованиям, содержащимся в нормативных правовых актах Российской Федерации, Свердловской области.

2. Мониторинг осуществляется в целях:

1) выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг физическими и (или) юридическими лицами на территории Свердловской области, в том числе финансовых затрат, затрат времени заявителей на получение государственной или муниципальной услуги или комплекса государственных и муниципальных услуг;

2) разработки и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности государственных и муниципальных услуг;

3) оценки динамики параметров качества и доступности государственных и муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

3. Основными задачами мониторинга являются:

1) выявление административных барьеров при предоставлении государственных и муниципальных услуг и выработка предложений по их устранению;

2) выявление факторов, способствующих появлению административных барьеров, и выработка предложений по их устранению;

3) анализ соблюдения стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг;

4) выявление динамики роста (снижения) уровня качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;

5) подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг.

4. Для проведения мониторинга могут быть привлечены специализированные независимые организации с соблюдением требований законодательства, регулирующего отношения, связанные с размещением заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных нужд, нужд бюджетных учреждений.

Финансирование мероприятий по привлечению специализированных независимых организаций осуществляется за счет и в пределах средств, предусмотренных по соответствующему главному распорядителю бюджетных средств, в том числе на реализацию областных целевых программ.

5. Объектом мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области является отдельная государственная или муниципальная услуга (комплекс услуг) и практика ее предоставления, применения установленных требований к качеству и доступности предоставления государственных или муниципальных услуг.

Мониторинг проводится в отношении государственных и муниципальных услуг, классифицированных по следующим признакам:

1) по категориям заявителей:

государственные (муниципальные) услуги, заявителями которых являются физические лица;

государственные (муниципальные) услуги, заявителями которых являются индивидуальные предприниматели и юридические лица;

2) по критериям значимости услуги для проведения мониторинга (услуга может принадлежать к одной или нескольким из нижеперечисленных категорий):

государственные (муниципальные) услуги, соответствующие критерию массовости, в зависимости от наибольшего количества обращений заявителей в год;

государственные (муниципальные) услуги, соответствующие критерию социальной значимости (в сфере социальной защиты населения, труда и занятости, земельно-имущественных отношений, здравоохранения, образования);

государственные (муниципальные) услуги, соответствующие критерию массовости и экономической значимости для бизнеса, определенные Министерством экономического развития Российской Федерации;

государственные (муниципальные) услуги, по которым к моменту начала проведения мониторинга выявлены существенные проблемы при их предоставлении.

6. Предметом мониторинга являются:

- 1) соблюдение стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе обеспечение комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 2) обращения заявителей, обусловленные проблемами, возникающими у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги;
- 3) финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата государственной (муниципальной) услуги;
- 4) затраты времени заявителя при получении им конечного результата государственной (муниципальной) услуги.

Глава 2. Организация и проведение мониторинга, требования по его осуществлению

7. Мониторинг проводится в пять этапов.

8. На первом этапе (организационном) осуществляются:

- 1) определение критерия значимости услуги для проведения мониторинга;
- 2) выбор подлежащих мониторингу государственных (муниципальных) услуг в соответствии с критериями значимости услуги;
- 3) выбор методов сбора и обработки информации по исследуемым государственным (муниципальным) услугам.

9. На втором этапе (подготовительном) осуществляются:

- 1) предварительный анализ нормативно-правовой базы, жалоб граждан и организаций, открытых источников с целью определения проблем, возникающих при предоставлении государственных (муниципальных) услуг;
- 2) разработка инструментов сбора информации по каждой из исследуемых государственных (муниципальных) услуг, в том числе форм анкет, рекомендаций интервьюерам, сводных форм;
- 3) формирование выборки для проведения опросов;
- 4) определение способов обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой из исследуемых государственных (муниципальных) услуг.

10. На третьем этапе осуществляются:

- 1) сбор первичной информации по показателям согласно приложениям № 1, 2 к настоящему порядку;
- 2) формирование итоговых массивов данных, заполнение сводных форм представления информации;
- 3) контроль исполнителей, осуществляющих сбор информации по исследуемым государственным услугам.

Показатели качества и доступности государственных (муниципальных) услуг, приведенные в формах приложений № 1, 2 к настоящему порядку,

являются обязательным минимумом для сбора первичной информации. Показатели качества и доступности государственных и муниципальных услуг, приведенные в формах приложений № 1, 2 к настоящему порядку, при необходимости могут быть дополнены иными показателями с учетом специфики предоставления государственной или муниципальной услуги.

11. В процессе осуществления второго и третьего этапа должны обеспечиваться следующие требования:

1) формирование и последующее накопление массива данных о нормативно установленных и фактических значениях по каждому из рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемой государственной (муниципальной) услуги;

2) выявление финансовых затрат и затрат времени заявителя на получение государственной (муниципальной) услуги, включая необходимость повторного обращения заявителя за предоставлением государственной (муниципальной) услуги;

3) возможность выявления и последующего сопоставления нормативно установленных и фактических значений исследуемых параметров;

4) установление степени значимости исследуемых параметров для получателей государственной (муниципальной) услуги;

5) формирование интегрированной оценки качества и доступности рассматриваемой государственной (муниципальной) услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей;

6) установление параметров, улучшением которых может быть обеспечено повышение качества и доступности исследуемой государственной (муниципальной) услуги.

12. На четвертом этапе (аналитическом) по каждой из исследуемых государственных (муниципальных) услуг осуществляются действия по анализу и оценке первичной информации:

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

2) систематизация выявленных проблем качества и доступности государственной (муниципальной) услуги;

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

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

5) сопоставление выявленных значений исследуемых параметров рассматриваемой государственной (муниципальной) услуги, соотношений их нормативных и фактических значений с аналогичными данными по другим исследованным государственным (муниципальным) услугам, с данными

предыдущего мониторинга исследованной государственной (муниципальной) услуги;

6) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров рассматриваемой государственной (муниципальной) услуги с выявленными проблемами ее получения и ожиданиями ее получателей;

7) выявление территориальных, сезонных и иных особенностей исследуемых параметров государственных (муниципальных) услуг.

На четвертом этапе при проведении анализа и оценки первичной информации о качестве и доступности государственной (муниципальной) услуги должны быть установлены следующие показатели:

затраты времени и финансовые затраты заявителя на получение государственной (муниципальной) услуги;

нормативно установленные и фактические значения исследуемых параметров;

параметры, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

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

степень значимости исследуемых параметров для получателей государственной (муниципальной) услуги;

интегрированная оценка качества и доступности рассматриваемой государственной (муниципальной) услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей;

сравнительные значения муниципальных образований в Свердловской области по достигаемым значениям исследуемых параметров;

сравнительные значения исследованных параметров по различным государственным услугам, по предоставляющим их исполнительным органам государственной власти Свердловской области, по результатам предыдущих мониторингов.

13. На пятом этапе проводится подготовка предварительных предложений по мерам, направленным на улучшение выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности государственных (муниципальных) услуг гражданам и организациям, предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты Свердловской области.

Указанные предложения должны содержать следующие рекомендации:

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 нормативно установленных значений исследованных параметров, обеспечивающих решение выявленных проблем, приближение к ожиданиям получателей;

об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой государственной (муниципальной) услуги.

Глава 3. Методы проведения мониторинга

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

1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной (муниципальной) услуги;

2) опрос, интервью, анкетирование, проведение фокус-групп физических лиц, организаций, являющихся получателями государственной (муниципальной) услуги, представителей органов государственной власти, предоставляющих государственную услугу, организаций, предоставляющих необходимые и обязательные услуги в целях предоставления государственных (муниципальных) услуг, представителей общественных организаций, экспертов, иных организаций;

3) метод «контрольных закупок» (при исследовании государственных и муниципальных услуг, предоставляемых гражданам);

4) наблюдение в местах предоставления государственных и муниципальных услуг;

5) метод экспертных оценок.

15. 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 в Свердловской области, Уполномоченного по правам ребенка в Свердловской области;

4) информацию от общественных объединений;

5) информацию от экспертных организаций.

Глава 4. Результаты и формы отчетности о проведении мониторинга

16. По итогам проведения мониторинга составляются ежеквартальные и ежегодные отчеты.

17. Ежеквартальный отчет составляется по каждой из исследуемых государственных (муниципальных) услуг в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, и направляется в государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг» (далее - ГБУ МФЦ

Свердловской области) по форме согласно приложению № 1 к настоящему порядку.

18. Ежегодный отчет составляется в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным годом, и направляется в ГБУ МФЦ Свердловской области по форме согласно приложению № 2 к настоящему порядку.

19. Материалы годового отчета о результатах проведения мониторинга размещаются на официальных сайтах исполнительных органов государственной власти Свердловской области.

20. ГБУ МФЦ Свердловской области обобщает представленные исполнительными органами государственной власти Свердловской области и органами местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области отчеты, проводит анализ результатов мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области, подготавливает предложения по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Свердловской области с учетом полученных результатов и направляет обобщенные отчеты с предложениями по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Свердловской области в Министерство экономики Свердловской области для последующей подготовки и представления сводного ежегодного отчета о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области Председателю Правительства Свердловской области. Ежеквартальный отчет ГБУ МФЦ Свердловской области направляет в Министерство экономики Свердловской области в срок до 25 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ежегодный отчет - в срок до 20 февраля года, следующего за отчетным.

Форма

Приложение № 1
к Порядку проведения мониторинга качества
предоставления государственных и
муниципальных услуг в Свердловской
области

ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ

о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг

за _____ 20__ г.

Орган, предоставляющий услуги _____

№ п/п	Наименование услуги	Всего обращений заявителей за получением услуги в отчетном периоде, единиц	Количество жалоб заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении услуги		Количество посещений заявителя в орган исполнительной власти (ОМСУ), МФЦ для получения одной услуги, раз		Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой, минут		Срок предоставления услуги, дней		Стоимость получения результатов каждой услуги	
			всего	в том числе обос- нованных	норматив	факт (в среднем)	норма- тив	факт	норма- тив	факт	норма- тив	факт
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Услуга 1											
2	Услуга 2											
3	...											
4	...											

Руководитель исполнительного
органа государственной власти Свердловской области
(органа местного самоуправления муниципального образования в Свердловской области)

_____ (подпись)

_____ (И.О.Фамилия)

Контактные данные исполнителя (Ф.И.О., должность, телефон)

Форма

Приложение № 2
к Порядку проведения мониторинга качества
предоставления государственных и
муниципальных услуг в Свердловской
области

ЕЖЕГОДНЫЙ ОТЧЕТ
о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг
за 20__ г.

Орган, предоставляющий услуги _____

Раздел 1. Общие сведения о проведенном исследовании

1. Наименования государственных (муниципальных) услуг в соответствующей сфере регулирования:
 - 1) _____;
 - 2) _____;
 - 3) _____;

2. Доля государственных (муниципальных) услуг, в отношении которых регулярно (ежеквартально) проводится мониторинг, от общего числа услуг, предоставляемых исполнительным органом государственной власти Свердловской области, подведомственными государственными учреждениями Свердловской области, органом местного самоуправления муниципального образования в Свердловской области, _____ процентов.

Раздел 2. Количественные результаты исследования по каждой услуге

№ п/п	Наименование услуги	Описание круга заявителей (количество респондентов, территориальное распределение респондентов)	Методы сбора информации, тип выборки	Всего обращений заявителей за получением услуги (в отчетном периоде), единиц	Количество жалоб заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении услуги		Количество посещений заявителя в орган исполнительной власти (ОМСУ), МФЦ для получения одной услуги, раз		Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой, минут		Срок предоставления услуги, дней		Стоимость получения результатов каждой услуги (размер госпошлины, сбора), рублей	
					всего	в том числе обособованных	норматив	факт (в среднем)	норматив	факт	норматив	факт	норматив	факт
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Услуга													

Раздел 3. Описание выявленных проблем предоставления государственных (муниципальных) услуг в соответствующей сфере регулирования и предложений по их решению

Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга:

1) предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты Свердловской области, регулирующие предоставление государственных (муниципальных) услуг _____;

2) предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления государственных (муниципальных) услуг, в том числе:

об изменении перечня документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги _____;

об изменении срока предоставления государственной (муниципальной) услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур: _____;

об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими государственные (муниципальные) услуги: _____;

Сведения о принятых мерах (и их результатах) по устранению выявленных проблем предоставления исследуемых государственных (муниципальных) услуг _____.

Руководитель исполнительного органа государственной власти Свердловской области
(органа местного самоуправления муниципального образования в Свердловской области) _____

(подпись)

(И.О.Фамилия)

Контактные данные исполнителя (Ф.И.О., должность, телефон)