

**ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В МУНИЦИПАЛЬНОМ
БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ «МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
СОЛНЕЧНОГОРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан с целью проведения комплексного изучения процессов организации предоставления в Солнечногорском муниципальном районе Московской области государственных и муниципальных услуг посредством муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных муниципальных услуг Солнечногорского района Московской области» (далее – МБУ МФЦ) и оценки МБУ МФЦ на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов, определяет последовательность действий при проведении мониторинга качества государственных и муниципальных услуг, в том числе и по принципу «одного окна» (далее – мониторинг).

1.2. Под мониторингом качества муниципальных услуг понимается сбор и анализ информации о фактическом уровне качества предоставляемых услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих услуг.

1.3. Мониторинг является обязательным инструментом анализа текущей практики предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – услуга), применяемым для оценки деятельности МБУ МФЦ, совершенствования и сокращения сроков административных процедур при предоставлении услуги.

2. Цели и задачи мониторинга.

2.1. Целью проведения мониторинга является создание механизма, позволяющего:

-проводить оценку и анализ соответствия фактических значений и параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг гражданам и организациям на базе МБУ МФЦ;

-выявлять сложившиеся проблемы и недостатки при предоставлении услуг;

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

-осуществлять контроль результативности принятых мер.

2.2. Задачи мониторинга деятельности МБУ МФЦ являются:

-сбор и анализ информации, дающей объективное представление о соответствии установленным требованиям и о качестве организации оказания государственных и муниципальных услуг посредством МФЦ, в том числе в разрезе его удаленных рабочих мест;

-определение соответствия условий процедуры и результатов предоставления услуг административному регламенту предоставления услуг;

-разработка рекомендаций по оптимизации и улучшению условий предоставления услуг;

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

-повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления услуг;

-получение по результатам мониторинга информации о качестве предоставляемых услуг в МБУ МФЦ;

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

3. Объекты мониторинга.

3.1. Объектами мониторинга являются:

-отдельная услуга, результат которой является конечным для получателя;

-комплекс услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата, решение жизненной ситуации.

4. Проведение мониторинга.

4.1. Проведение мониторинга качества и доступности предоставления, государственных и муниципальных услуг на базе МБУ МФЦ включает в себя исследование общего уровня удовлетворенности граждан, путем опроса (анкетирования) граждан:

-опрос (анкетирование) проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, постоянно или преимущественно проживающих на территории Солнечногорского района Московской области;

-участие в опросе (анкетировании) является свободным и добровольным. Никто не может быть принужден к выражению своего мнения и убеждения или отказу от них;

-опрос (анкетирование) может проводиться на участках опроса (в МБУ МФЦ) либо по месту жительства участников опроса;

4.2. Исследование общего уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в МБУ МФЦ (далее – Исследование) проводится в целях выявления основных проблем, возникающих у заявителей при получении услуг, и разработки рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышения качества их предоставления. Основные принципы исследования:

-перечень исследуемых услуг не задается заранее, а выявляется в ходе исследования;

-выясняется удовлетворенность респондента одной полученной им государственной или муниципальной услугой;

Опрашиваются граждане, получившие хотя бы одну услугу в течение календарного года, предшествующего году проведения исследования.

5. Организация и проведение исследования.

5.1. В рамках проведения Исследования:

-осуществляется опрос (анкетирования) граждан;

-производится обработка результатов опроса (анкетирования);

-выводы о степени удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг качеством их предоставления в МБУ МФЦ представляют собой оценку по пятибалльной шкале, где 5 – очень доволен, 1 – не удовлетворен;

-коэффициент удовлетворенности определяется, как доля заявителей, оценивших работу МБУ МФЦ как «отлично» (оценка 5) и «хорошо» (оценка 4), в общем количестве опрошенных заявителей;

-на основании полученных результатов осуществляется анализ удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, описывая результаты мониторинга Приложение №2 к настоящему Порядку, также выявляются причины неудовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг, разрабатываются способы их преодоления;

-формируется итоговый отчет о результатах Исследования Приложение №3 к настоящему Порядку;

-итоговый доклад по проведенному мониторингу готовит Отдел экономики на основе отчетов, представленных специалистами осуществляющими мониторинг.

5.2. Отчет о результатах оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МБУ МФЦ размещается на официальном сайте администрации Солнечногорского муниципального района Московской области в сети Интернет.

5.3. Опросный лист (анкета) Исследования приведен в Приложение №1 к настоящему Порядку.

5.4. Мониторинг проводится ежеквартально.

5.5. Проведение мониторинга обеспечивают специалисты Отдела экономики администрации Солнечногорского муниципального района.

6. Формат итогового отчета.

6.1. Итоговый отчет о результатах Исследования должен содержать следующие данные:

-наименование муниципальной услуги, по которой проводится мониторинг;

-сведения о количестве опрошенных граждан, обратившихся за получением государственных и муниципальных услуг;

-сравнительный анализ по возрастным группам опрошенных граждан, обратившихся за получением муниципальных услуг;

-сравнительный анализ степени удовлетворенности опрошенных граждан качеством и уровнем доступности государственных и муниципальных услуг, за получением которых они обращались (в % от опрошенных);

-перечень основных трудностей при получении государственных и муниципальных услуг;

-выводы по результатам опроса.

6.2. К отчету прикладывается база данных ответов содержащая результаты по каждому опросному листу (анкете).

АНКЕТА

для получателей государственных (муниципальных) услуг в Муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Солнечногорского муниципального района Московской области»

1. Информация о респонденте (нужное отметить V)

1.1. Обращались ли Вы ранее в МФЦ?

- обращаюсь впервые
- обращаюсь повторно
- обращаюсь регулярно
- не буду больше обращаться

1.2. Ваш пол

- женский
- мужской

1.3. Ваш возраст

- 18-25
- 26-50
- более 50

1.4. Ваше образование

- среднее
- среднее специальное
- высшее

Уважаемый заявитель!

Мы просим Вас оценить работу МФЦ по пятибалльной шкале, выставив оценку от 1 до 5 по каждому критерию: «1» - низшая оценка, «5» - высшая.

Ваше мнение очень важно для нас, и мы обязательно учтем его в своей дальнейшей работе.

№	Критерий оценки	Оценка по пятибалльной шкале
1.	Удовлетворяет ли Вас график работы в МФЦ?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
2.	Удовлетворяет ли Вас размещение, территориальная доступность МФЦ (местонахождение)?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
3.	Удовлетворяет ли Вас возможные способы подъезда к МФЦ, организация входа в МФЦ?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
4.	Удовлетворяет ли Вас размер, оснащенность, интерьер помещения?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
5.	Удовлетворяет ли Вас организация очереди в учреждении?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
6.	Насколько приемлемо для Вас время ожидания в очереди?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
7.	Насколько приемлема для Вас длительность обслуживания?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
8.	Насколько Вы удовлетворены уровнем обслуживания со стороны специалистов?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

9.	Воспользовались ли Вы возможностью предварительного консультирования по телефону?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
10.	Получали ли Вы дополнительную информацию через интернет?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
11.	Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи документов на предоставление услуги?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
12.	Насколько удовлетворяет Вас детальность и доступность информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стендах?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
13.	Насколько удовлетворяют Вас сроки предоставления государственной (муниципальной) услуги?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
14.	Насколько Вы удовлетворены результатом предоставления государственной (муниципальной) услуги?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
15.	Приходили ли Вы в МФЦ специально с целью получить консультацию?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
16.	Сколько раз Вам приходилось обращаться в федеральные, региональные, муниципальные и другие организации для сбора, сдачи документов и получения результата указанной Вами услуги?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
17.	Удалось ли Вам сдать документы на получение услуги в полном объеме с первого раза?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
Открытые вопросы		
18.	Где Вы получили информацию о работе МФЦ и его услугах?	<input type="checkbox"/> Из рекламы <input type="checkbox"/> От знакомых <input type="checkbox"/> Информационные статьи <input type="checkbox"/> Иное
19.	Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
20.	Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата в «конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
21.	Укажите в гражданстве, какого государства Вы состоите?	<input type="checkbox"/> РФ <input type="checkbox"/> Иного государства <input type="checkbox"/> Без гражданства
22.	Что, по Вашему мнению, может улучшить качество предоставления данной услуги?	

Благодарим Вас за участие в опросе!

Подпись _____ Дата опроса _____

АНАЛИЗ
степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности
муниципальной услуги в Муниципальном бюджетном учреждении
«Многофункциональный центр предоставления государственных и
муниципальных услуг Солнечногорского муниципального района Московской
области»
(готовиться по результатам опроса)

№ п/п	Фактор удовлетворенности	Количество опрошенных	Оценка удовлетворенности (в баллах)
1.	Удовлетворенность потребителя местом размещения объекта мониторинга		
2.	Удовлетворенность потребителя уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения)		
3.	Удовлетворенность потребителя уровнем обслуживания со стороны работников объекта мониторинга		
4.	Удовлетворенность потребителя объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения)		
5.	Удовлетворенность потребителя графиком работы объекта мониторинга		
6.	Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом		

ОТЧЕТ
проведения мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в Муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Солнечногорского муниципального района Московской области»

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество респондентов	Нормативно установленная цена услуги/реальная стоимость услуги	Нормативно установленные временные затраты на предоставление услуги/реальные временные затраты	Сведения о соблюдении стандартов качества муниципальной услуги	Актуальные проблемы предоставления муниципальной услуги

Выводы: _____

Дата _____ Подпись _____