Приложение к распоряжению администрации городского округа муниципального образования «город Саянск»

от 22.10.2014 № 110-46-773-14

ПЛАН

мероприятий («дорожная карта») «Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «город Саянск» в 2014 году

1. Общее описание «дорожной карты»

Одним из главных направлений совершенствования системы государственного управления является повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг. В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» к 2018 году уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составлять не менее 90%.

Для обеспечения повышения качества и доступности массовых и общественно значимых государственных и муниципальных услуг гражданам на федеральном и областном уровнях проводится ежегодный мониторинг качества и доступности государственных услуг, а также исследования степени удовлетворенности граждан качеством деятельности государственной власти и органов местного самоуправления в части предоставления государственных, муниципальных услуг и осуществления контрольно-надзорных функций.

Министерством экономического развития Российской Федерации в апреле 2011 года разработаны и утверждены Методические рекомендации по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг (письмо от 29.04.2011 N 8863-ОФ/Д09), в свою очередь Приказом Министерства экономического развития, труда, науки и высшей школы Иркутской области от 02.11.2011 г. № 22-мпр утверждены методические рекомендации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области (изменены 23.05.2013 приказом № 32-мпр), далее - Методика. Рекомендациями предусмотрена необходимость осуществления мониторинга как органами государственной власти, так и органами местного самоуправления.

Разделом III протокола № 3 заседания подкомиссии Иркутской области по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг от 30.04.2013 г. (утвержден 13.05.2013 министром экономического развития Иркутской области Р.Э.Ким) органам местного самоуправления рекомендовано утвердить методику проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (п.2.1 раздела III) и организовать проведение мониторинга и представлять отчеты (пункты 2.2, 2.3 раздела III).

В г.Саянске с 2013 года организовано проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, отчет по итогам мониторинга в 2013 году составлен, рассмотрен 4 сентября 2014 и одобрен на заседании рабочей группы по организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в г.Саянске, утвержден распоряжением администрации от 10.09.2014 № 110-46-615-13 (далее – Отчет за 2013 год).

Основная цель мониторинга – систематическое выявление наиболее проблемных сфер оказания муниципальных услуг, а также отслеживание динамики основных показателей оказания наиболее массовых услуг.

Мониторинг является одним из инструментов получения субъективной информации о степени удовлетворенности граждан качеством деятельности органов местного самоуправления в части предоставления муниципальных услуг. В том числе мониторинг позволяет определить уровень доверия граждан к тем преобразованиям, которые проводятся на муниципальном уровнях по улучшению обслуживания населения.

Для отражения реальной ситуации в сфере оказания муниципальных услуг в качестве респондентов опросов выступают граждане Российской Федерации старше 18 лет, которые обращались в органы местного самоуправления (муниципальные учреждения) за получением муниципальных услуг за 2014 год, и на момент опроса получили конечный результат (положительное решение или отказ).

**Задачи проводимого мониторинга:**

1.Определение уровня общей удовлетворенности населения качеством муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления, представляющими их учреждениями.

2.Анализ и оценка отношения граждан к нововведениям при получении указанных муниципальных услуг, в том числе: к административным регламентам и стандартам услуг, к процедурам обжалования, к предоставлению услуг в электронном виде.

3.Оценка показателей, в том числе:

* количества обращений гражданина для получения одной муниципальной услуги;
* количества обращений представителей бизнеса для получения одной муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности;
* среднего времени ожидания в очереди при обращении граждан (минуты);
* уровня превышения установленных нормативных сроков предоставления муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности (проценты);
* уровня удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальных услуг (проценты);
* иных показателей, формируемых на основе регулярного мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций;
* сопоставление полученных данных с федеральными и областными рейтингами.

4. Формирование массива данных для построения рейтингов подразделений администрации г.Саянска, муниципальных учреждений по показателю удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг и итогового показателя качества предоставления муниципальных услуг.

**Сбор мнений граждан о качестве услуг**

Для проведения мониторинга необходимо использование инструмента обратной связи, позволяющего гражданам оценить качество предоставления муниципальных услуг.

На федеральном уровне создана информационно-аналитическая система, предоставляющая гражданам возможность оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг «народный мониторинг». В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решения о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» на специализированном ресурсе в сети Интернет – vashkontrol.ru – проводится сбор мнений о качестве наиболее массовых и социально значимых государственных услуг. Оценка осуществляется непосредственно получателями услуг в инициативном порядке в анкетах, которые заполняются на сайте vashkontrol.ru.

В качестве инструментов обратной связи «дорожной картой» на муниципальном уровне предлагается использование механизмов:

- онлайн-опросов через официальный сайт администрации города;

- оффлайн-опросов по электронной почте администрации и Интернет-приемную официального сайта;

- традиционных опросов с заполнением анкет на бумажном носителе.

Оценка качества муниципальных услуг будет проводиться по таким критериям, как время ожидания в очереди, вежливость сотрудника, комфортность условий, доступность информации о порядке получения услуги и т.д.

Результаты, полученные в ходе сбора мнений граждан о качестве услуг, будут участвовать в расчете показателей и рейтингов сотрудников, подразделений администрации, муниципальных учреждений и услуг сразу после заполнения анкеты (опроса) заявителем, а также могут быть сопоставлены с результатами других видов мониторингов (мониторинг качества электронных услуг, мониторинг удовлетворенности качеством услуг по итогам социологических опросов и т. п.) по показателям удовлетворенности и качества предоставления муниципальных услуг. Более того, результаты указанной оценки могут быть использованы в качестве основания для применения в отношении соответствующего сотрудника (руководителя) мер дисциплинарного взыскания, предусмотренных законодательством.

Результатом выполнения «дорожной карты» должно стать:

* Повышение прозрачности и подотчетности деятельности органов местного самоуправления, развитие гражданского общества через возможность контроля и мониторинга деятельности органов местного самоуправления, укрепление доверия граждан к органам власти;
* Формирование комплексной системы мониторинга качества предоставления муниципальных услуг;
* Создание информационной основы для реализации в городе концепции «открытого правительства»;
* Расширение информационной базы для анализа и использования при принятии управленческих решений в интересах жителей города Саянска.

Реализация «дорожной карты» будет осуществляться в три этапа:

На первом этапе (31 декабря 2014) планируется провести анкетирование среди получателей 100% муниципальных услуг через систему онлайн опросов на сайте администрации, оффлайн-опросов по электронной почте, традиционных опросов с заполнением анкет на бумажном носителе, обеспечить информационное сопровождение проведения мониторинга в СМИ.

На втором этапе (1 января 2015 - 15 апреля 2014 года) планируется с учетом результатов реализации первого этапа обеспечить внесение всех результатов анкетирования в ИАС «Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг», проведение экспертной оценки качества предоставления 100% муниципальных услуг, подготовить отчет о результатах мониторинга в 2014 году.

На третьем этапе (1 апреля 2015 года – 1 мая 2015 года) планируется рассмотреть отчет на заседании рабочей группы, оценить меры, принятые по результатам мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2013 году, и приступить к использованию результатов мониторинга для принятия управленческих решений, а также к информированию жителей города об итогах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, включая информирование через СМИ.

**Целями реализации «дорожной карты» являются:**

* Получение объективной и достоверной информации о выполнении требований по предоставлению муниципальных услуг, установленных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Указом Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», «Основными направлениями деятельности Правительства Российской Федерации на период до 2018 года», утвержденными Правительством РФ 31.01.2013 г.
* Организация и проведение мониторинга качества в отношении 100% предоставляемых муниципальных услуг;
* Ежегодное опубликование (доведение до сведения населения) результатов мониторинга качества муниципальных услуг (отчета);
* Составление рейтингов качества предоставления муниципальных услуг по учреждениям, подразделениям, муниципальным услугам, использование результатов в системе мотивации персонала;
* Учет предложений, замечаний опрошенных респондентов (граждан) при планировании, корректировке, исполнении местного бюджета;
* Создание условий для положительного восприятия гражданами деятельности органов местного самоуправления при предоставлении муниципальных услуг.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование контрольного показателя | Текущее значение | 1. мая 2014 | 31 декабря 2014 | Нормативное значение показателя, конечный срок достижения |
| 1 | Отклонение количества и состава обращений гражданина в орган муниципальной власти для получения одной муниципальной услуги от установленных нормативных значений для каждой муниципальной услуги | - | - | Не более 20% | Согласно установленным нормативным значениям для каждой муниципальной услуги, 31 декабря 2018 |
| 2 | Отклонение количества и состава обращений представителей бизнеса в орган муниципальной власти для получения одной муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, от установленных нормативных значений количества и состава обращений для каждой муниципальной услуги | - | - | Не более 50 % | Согласно установленным нормативным значениям для каждой муниципальной услуги, 31 декабря 2018 |
| 3 | Среднего времени ожидания в очереди при обращении граждан в государственный муниципальный орган (минуты) | - | Не более 15 минут | Не более 15 минут | 15 минут |
| 4 | Уровень превышения установленных нормативных сроков предоставления муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности (проценты) | 0 | 0 | 0 |  |
| 5 | Уровень удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальных услуг в целом (Общий индекс удовлетворенности получателей муниципальных услуг их качеством и доступностью, %) | 0 | 50 | 55 | 90 (1 января 2018) |
| 6 | Общий индекс соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг (%) | - | 35-49 | 50-64 | - |

1. **План мероприятий**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Мероприятие | Ожидаемый результат | Срок реализации | Ответственный исполнитель |
| 1 ЭТАП | | | | |
| 1 | Разработка, согласование плана мероприятий | Протокол рабочей группы | 1 октября 2014 | Рабочая группа по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг |
| 2 | Установление нормативных значений количества и состава обращений граждан для получения каждой муниципальной услуги и представителей бизнеса в орган муниципальной власти для получения каждой муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | Протокол рабочей группы | 1 ноября 2014 | Рабочая группа по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг |
| 3 | Организация учета фактов предоставления муниципальных услуг | Фиксированные результаты учета фактов предоставления муниципальных услуг в соответствии с требованиями нормативных правовых актов | постоянно | Отдел организационной работы, руководители органов (отделов) администрации, обеспечивающих предоставление муниципальных услуг, руководители учреждений[[1]](#footnote-1) |
| 4 | Информационное сопровождение проведения мониторинга качества муниципальных услуг | Публикации в СМИ, размещение информации на официальном сайте администрации, стендах администрации и учреждений, радио, выступление на ТВ | Постоянно, не реже 1 раза в месяц до 31 декабря 2014 | Отдел организационной работы |
| 5 | Онлайн опросы на сайте администрации, оффлайн опросы по электронной почте и через Интернет-приемную, система традиционных опросов с заполнением анкет на бумажном носителе | Получение анкет граждан на каждую муниципальную услугу в зависимости от численности заявителей, получивших результат муниципальной услуги за 2014 год:  - при численности заявителей от 1 до 5 – 100 % заявителей (от 1 до 5 анкет);  - при численности заявителей от 6 до 20 – 25 % заявителей, но не менее 5 анкет;  - при численности заявителей от 21 до 100 – 25 % заявителей;  - при численности заявителей более 100 человек – 20% заявителей, но не менее 25 анкет. | 31 декабря 2014 | Отдел организационной работы, руководители органов (отделов) администрации, обеспечивающих предоставление муниципальных услуг, руководители учреждений[[2]](#footnote-2) |
| 6 | Сбор информации об учете фактов предоставления муниципальных услуг, информирования и проведения разъяснительной работы среди заявителей об участии в анкетировании, получения результатов анкетирования, обращений за предоставлением муниципальных услуг, отказов и жалоб при предоставлении услуг | Сведения о фактах, предоставляемые в отдел организационной работы | Не позднее последнего числа каждого месяца нарастающим итогом до 31 декабря 2014 | Отдел организационной работы, руководители органов (отделов) администрации, обеспечивающих предоставление муниципальных услуг, руководители учреждений[[3]](#footnote-3) |
| 7 | Принятие мер по решению выявленных проблем и учету предложений граждан, полученных в ходе мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2013 году (согласно Отчета за 2013 год). | Сведения о принятых мерах и учету предложений граждан, представленные в отдел организационной работы | Постоянно до 31 декабря 2014 | Отраслевые (функциональные) органы, отделы, сотрудники администрации, муниципальные учреждения[[4]](#footnote-4) |
| 8 | Формирование экспертных групп по мониторингу качества муниципальных услуг | МПА об утверждении состава экспертных групп | 31 декабря 2014 | Рабочая группа по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг |
| 9 | Внесение результатов анкетирования с бумажных носителей в гугл формы | Массив данных результатов анкетирования | постоянно до 31 декабря 2014 | Отдел организационной работы |
| 10 | Внесение данных о нормативных значениях количества и состава обращений заявителей в ИАС «Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг» | Массив данных нормативных значений | 1 февраля 2015 | Отдел организационной работы |
| 11 | Внесение данных об учете фактов предоставления муниципальных услуг, информирования и проведения разъяснительной работы среди заявителей об участии в анкетировании, получения результатов анкетирования, обращений за предоставлением муниципальных услуг, отказов и жалоб при предоставлении услуг в ИАС «Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг» | Массив данных по учету фактов | 1 февраля 2015 | Отдел организационной работы |
| 12 | Предоставление информации по результатам проведенных проверок в подведомственных муниципальных учреждениях, в том числе о достоверности учета фактов предоставления муниципальных услуг в соответствии с требованиями нормативных правовых актов | Копии актов проверки деятельности подведомственных муниципальных учреждений за 2014 год | 1 февраля 2015 | Отдел организационной работы совместно с Управлением по финансам и налогам, главными распорядителями бюджетных средств в отношении их подведомственных учреждений |
| 13 | Внесение результатов анкетирования в электронном виде из гугл форм в ИАС «Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг» | Массив данных результатов анкетирования | 1 февраля 2015 | Сектор информационно-технического обслуживания отдела организационной работы |
| 14 | Экспертная оценка качества предоставления муниципальных услуг | Справки о результатах | 1 февраля 2015 | Экспертные группы |
| 15 | Внесение данных результатов экспертной оценки в ИАС «Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг» | Массив данных результатов экспертной оценки | 15 февраля 2015 | Отдел организационной работы |
| 16 | Верификация данных результатов анкетирования в целях исключения сведений, не подлежащих учету в процессе расчета показателей качества муниципальных услуг | Верифицированный массив данных результатов анкетирования | 1 марта 2015 | Сектор информационно-технического обслуживания отдела организационной работы |
| 17 | Представление расчетов показателей качества предоставления муниципальных услуг и отчетных форм (приложений к Отчету о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2014 году) | Расчеты (индексы) качества предоставления муниципальных услуг и отчетные формы в виде приложений к отчету | 1 марта 2015 | Сектор информационно-технического обслуживания отдела организационной работы |
| 18 | Подготовка отчета о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в 2014 году | Отчет | 15 апреля 2015 | Отдел организационной работы |
| 19 | Выработка подходов по использованию результатов мониторинга для принятия управленческих решений, рассмотрение результатов за 2014 год по принятию мер по решению выявленных проблем и учету предложений граждан, отраженных в Отчете за 2013 год. | Протокол рабочей группы | 1 мая 2015 | Рабочая группа по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг |
| 20 | Информационное сопровождение подведения итогов мониторинга качества муниципальных услуг в 2014 году | Публикации в СМИ, размещение информации на официальном сайте администрации, стендах, радио, выступление на ТВ | 1 июня 2015 | Отдел организационной работы |

Мэр городского округа муниципального образования «город Саянск» О.В.Боровский

Исп.Медведева Е.Г.

Тел. 5 64 69

1. В отношении учреждений, подведомственных отраслевым (функциональным) органам администрации, информация предоставляется отраслевыми (функциональными) органами [↑](#footnote-ref-1)
2. Организация анкетирования заявителей осуществляется руководителями отраслевых (функциональных) органов, отделов администрации, руководителями учреждений с использованием Комплекта информационных материалов, подготовленных отделом организационной работы и одобренных рабочей группой по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг. [↑](#footnote-ref-2)
3. В отношении учреждений, подведомственных отраслевым (функциональным) органам администрации, информация предоставляется отраслевыми (функциональными) органами [↑](#footnote-ref-3)
4. В отношении учреждений, подведомственных отраслевым (функциональным) органам администрации, организация работы и предоставление сведений осуществляется отраслевыми (функциональными) органами [↑](#footnote-ref-4)