

Приложение 1  
к постановлению администрации города  
Керчи Республики Крым  
от «17» 12 2018 г. № 3114/1-п

**ПОРЯДОК**  
**проведения мониторинга полноты и качества**  
**предоставления муниципальных и государственных услуг**  
**(делегированных полномочий),**  
**оказываемых Администрацией города Керчи Республики Крым**

**1. Общие положения**

**1.1.** Порядок проведения мониторинга полноты и качества предоставления муниципальных и государственных услуг (делегированных полномочий), оказываемых Администрацией города Керчи Республики Крым (*далее – Порядок*) определяет цели, принципы, задачи и предмет мониторинга, а также порядок проведения плановых проверок полноты и качества предоставления Услуг согласно ежегодно утверждаемому графику проведения плановых проверок (приложение № 4).

Мониторинг проводится в отношении Услуг, включенных в ежегодно утверждаемый на следующий календарный год перечень Услуг, оказываемых Администрацией.

Мониторинг - сбор и анализ информации о фактическом уровне качества и доступности предоставляемых Услуг, о его соответствии требованиям административных регламентов и иных нормативных актов.

Плановые проверки – совокупность проводимых уполномоченным на проведение плановых проверок полноты и качества предоставления Услуг органом (*далее - уполномоченный орган*) мероприятий по контролю оценки соответствия осуществляемых отраслевыми органами Администрации деятельности или действий (бездействия), предоставляемых ими Услуг обязательным требованиям административных регламентов и требованиям, установленными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Республики Крым.

Метод анкетирования – вербально-коммуникативный метод, в котором в качестве средства для сбора сведений от респондента используется специально оформленный список вопросов – анкета. При помощи метода анкетирования можно с наименьшими затратами получить высокий уровень массовости исследования и определить степень удовлетворенности заявителей предоставленной Услугой.

**1.2. Основными целями мониторинга являются:**

- выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений исследуемых параметров, характеризующих качество и доступность предоставления Услуг;
- определение и реализация мер по улучшению качества и доступности

предоставления Услуг;

- обеспечение необходимого уровня удовлетворенности получателей Услуг качеством предоставления Услуг.

### **1.3. Основными принципами проведения мониторинга являются:**

- обязательность соблюдения требований административных регламентов предоставления Услуг;

- единство требований к Услугам, оказываемых Администрацией;

- минимизация временных, финансовых и других затрат заявителей;

- приведение количества взаимодействий заявителя с должностными лицами Администрации при предоставлении услуги до двух раз, согласно утвержденному административному регламенту.

- преимущественный учет мнения заявителей;

- непрерывное совершенствование процессов предоставления Услуг.

### **1.4. Основными задачами мониторинга являются:**

- определение уровня общей удовлетворенности граждан и организаций качеством предоставления Услуг;

- определение уровня доступности Услуг в части территориальной удаленности, финансовой приемлемости, удобства графика работы органов местного самоуправления, предоставляющих Услуги;

- определение технологичности процедур предоставления Услуг в части оптимизации временных, финансовых и других затрат на их получение;

- определение степени коррупциогенности Услуг, в том числе наличие (отсутствие) фактов взимания с заявителей платы, не предусмотренной законодательством;

- определение возможности досудебного обжалования заявителями решений и действий (бездействия) должностных лиц Администрации, ответственных за предоставление Услуг;

- установление фактов поступления от заявителей обоснованных жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц Администрации, ответственных за предоставление Услуг, либо их отсутствия;

- выявление проблем, возникающих у заявителей при получении Услуг;

- разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления Услуг, повышению качества их предоставления.

## **2. Предмет мониторинга**

Предметом мониторинга является отслеживание полноты и качества предоставления Услуг в соответствии с обозначенными в административном регламенте показателями качества и доступности предоставления Услуг, которые определяют степень удовлетворенности заявителей и раскрываются в виде набора индикаторов, характеризующих конкретную Услугу.

Индикатор качества и доступности - качественная либо количественная характеристика, которая может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим (например, «да/нет», «имеется/отсутствует») значением либо степенью удовлетворенности (например, процентным отношением получателей,

удовлетворенных качеством ее предоставления, к общему количеству получателей Услуги).

### **3. Полномочия органов, осуществляющих мониторинг**

#### **3.1. Уполномоченный орган:**

- разрабатывает форму анкеты для проведения опроса заявителей на предмет оценки полноты и качества предоставления Услуг, проводит анализ ее данных;
- определяет сроки проведения плановых проверок полноты и качества предоставления Услуг путем разработки ежегодного графика проведения плановых проверок;
- проводит плановые проверки полноты и качества предоставления Услуг согласно утвержденному графику (приложение № 4).

#### **3.2. Ответственные за предоставление Услуг специалисты Администрации:**

- обеспечивают письменное анкетирование заявителей по месту предоставления Услуги в момент получения заявителем ее конечного результата;
- *ежеквартально до 05 числа месяца следующего за отчетным периодом* направляют уполномоченному органу заполненные заявителями на предоставление Услуги анкеты для последующего их анализа и проведения мониторинга, а также для подготовки и реализации предложений по повышению качества предоставления Услуг;
- несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в административном регламенте, за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления Услуги.

Форма анкеты для исследования приведена в приложении № 2 к настоящему Постановлению. По согласованию с уполномоченным органом вопросы анкеты могут быть изменены или дополнены.

### **4. Порядок проведения мониторинга**

При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой Услуги используются такие методы:

- проведение опроса граждан и представителей организаций (юридических лиц), являющихся заявителями с помощью анкетирования;
- проведение плановых проверок согласно утвержденному графику.

**4.1. Проведение опроса граждан и представителей организаций (юридических лиц), являющихся заявителями с помощью анкетирования.**

Уполномоченный орган направляет специалистам Администрации, ответственным за предоставление Услуг, бланк анкеты опроса заявителей (приложение № 2).

Специалисты Администрации, ответственные за предоставление Услуг, предлагают заявителям анонимно пройти анкетирование в момент получения заявителем конечного результата Услуги и обеспечивают надлежащее хранение заполненных анкет, а также ежеквартальное их предоставление уполномоченному органу для проведения анализа данных.

Уполномоченный орган в конце квартала анализирует предоставленные специалистами анкеты, проводит оценку удовлетворенности получателей Услуг качеством и доступностью их предоставления, выявляет типовые и специфические недостатки, а также готовит итоговую информацию на имя главы Администрации для принятия, при необходимости, соответствующих мер реагирования.

**4.2.** *Проведение плановых проверок* проводится согласно утвержденному графику проведения плановых проверок качества предоставления Услуг (приложение № 4) и подразумевает:

- ведение журнала регистрации заявлений и выдачи/направления результата;
- проверку полноты и качества предоставления Услуг, согласно утвержденному регламенту;
- своевременность выдачи/направления результата Услуги;
- обоснованность отказов в предоставлении Услуги;
- отсутствие/наличие обоснованных жалоб со стороны заявителей на действия (бездействие) специалистов Администрации, ответственных за предоставление Услуг.

## **5. Результаты мониторинга**

**5.1.** По итогам проведения мониторинга уполномоченным органом составляется *ежеквартальный отчет на имя главы Администрации*, включающий в себя следующие сведения:

- а) наименование отраслевого органа Администрации, оказывающего Услугу;
- б) наименование Услуги;
- в) степень удовлетворенности заявителей указанной Услугой (в %);
- г) выявление в ходе мониторинга наиболее актуальных проблем и несоответствия требованиям административных регламентов;
- д) данные о фактах поступления от заявителей обоснованных жалоб на решения и действия (бездействие) должностных лиц Администрации, ответственных за предоставление Услуг, либо их отсутствия.
- ж) предложения по:
  - улучшению условий предоставления Услуги, направленных на повышение удовлетворенности заявителей качеством ее предоставления;
  - внесению изменений в административные регламенты предоставления Услуг и другие нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги;
  - оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями заявителей.

**5.2.** *Ежегодно до 20 декабря* уполномоченным органом составляется итоговый отчет (приложение № 3) для предоставления его в Министерство внутренней политики, информации и связи Республики Крым с последующим его размещением на официальном портале Правительства Республики Крым и сайте Администрации.