

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**ГЛАВЫ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«НЕСТЕРОВСКИЙ РАЙОН»**

от «08» июня 2011 года № 501  
г. Нестеров

**Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества  
и доступности муниципальных услуг муниципального  
образования «Нестеровский район»**

Во исполнение Федерального закона от 27 июля 2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,  
**постановляю:**

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества и доступности муниципальных услуг муниципального образования «Нестеровский район» (приложение № 1).

2. Руководителю аппарата администрации Т.В. Ватрушкиной обеспечить опубликование данного постановления в районной газете «Сельская Новь» и разместить на официальном сайте администрации Нестеровского района.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на первого заместителя главы администрации МО «Нестеровский район» Р.К. Нафикова.

4. Постановление вступает в силу со дня опубликования.

Глава администрации  
МО «Нестеровский район»

О.В. Кутин

**Порядок  
проведения мониторинга качества и доступности  
муниципальных услуг муниципального образования  
«Нестеровский район»**

**I. Цели мониторинга**

При подготовке и организации проведения мониторинга качества и доступности муниципальных услуг муниципального образования «Нестеровский район» определяются и утверждаются решением о его проведении (заданием на его проведение): цели, объект, предмет мониторинга; этапы его организации и проведения; методы его проведения, требования к методикам и инструментам их использования (применения); требования к анализу и оценке первичной информации о качестве и доступности исследуемой муниципальной услуги, ожидаемые результаты мониторинга.

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее - мониторинг) проводится в целях:

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;

последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и бизнесу;

контроля последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

Мониторинг проводится в случаях:

необходимости однократной коррекции качества и доступности муниципальной услуги, разового определения рейтинга;

качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг и предоставляющих их органов (однократный мониторинг);

потребности в отслеживании результативности мер по повышению качества и доступности муниципальных услуг (регулярный мониторинг);

наличия сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению муниципальных услуг, отсутствия утвержденных административных регламентов.

## **II. Объект мониторинга**

Объектом мониторинга может являться:

отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным (решающим жизненную ситуацию) для получателя муниципальной услуги;

комплекс муниципальных услуг (комплексная муниципальная услуга), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата (например, строительство жилого дома).

В обоих случаях в ходе мониторинга исследуются:

нормативные правовые и иные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;

практика предоставления исследуемых муниципальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;

оценка гражданами и бизнесом качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

Для мониторинга следует выбирать в первую очередь наиболее массовые и проблемные муниципальные услуги для граждан и организаций, а также муниципальные услуги, по которым планируется или было осуществлено существенное изменение порядка предоставления (чтобы оценить издержки получателей до и после преобразований).

## **III. Предмет мониторинга**

При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров качества предоставления муниципальных услуг:

соблюдение стандартов качества муниципальных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления муниципальных услуг;

проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги; удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;

обращения заявителя в органы исполнительной власти и органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;

финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение муниципальной услуги), отклонение реальных от нормативно установленных значений;

временные затраты заявителя при получении им конечного результата

муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям и муниципальной услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных;

наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальных услуг;

привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу.

Дополнительные параметры качества предоставления муниципальных услуг, исследуемые при проведении мониторинга, могут устанавливаться органом местного самоуправления, исходя из особенностей исследуемых муниципальных услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей.

#### **IV. Этапы проведения мониторинга**

Мониторинг, как правило, проводится в пять этапов:

Этап I «Организационный»:

1) Выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг, если их состав не установлен ранее принятым решением.

2) Дополнение при необходимости указанного выше перечня исследуемых параметров качества и доступности рассматриваемых 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»:

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 муниципальной 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 муниципальной услуги.

Четкая спецификация «типовых объектов», «типовых траекторий» 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 собственной земле промышленного назначения, подключенное к электричеству с установленной мощностью 50 кВт, с холодильным оборудованием; «траектория получения услуги» - получение паспорта в связи с достижением возраста смены 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 территорий для проведения исследования муниципальных услуг - если предполагается их изучение в 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 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 муниципальных услуг»:

1) Проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с целью определения или 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»:

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

2) Систематизация выявленных качественных проблем качества и доступности 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) Выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров, рейтингование 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».

## **V. Методы проведения мониторинга**

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

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;

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

1) граждан (организаций), являющихся получателями муниципальной услуги;

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

3) представителей посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в предоставлении (получении заявителем)

муниципальной услуги;

4) 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 муниципальных услуг, метод экспертных оценок.

В качестве дополнительных объективных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, целесообразно использовать: статистическую информацию органов власти и организаций, оказывающих услуги;

данные судов и прокуратуры;

информацию от уполномоченных по правам человека;

информацию от бизнес-объединений;

информацию от объединений граждан (союзы потребителей);

информацию от экспертных организаций.

## **VI. Требования к методикам и инструментам применения методов сбора первичной информации о качестве предоставления муниципальной услуги**

Используемые или/и разрабатываемые организаторами (исполнителями) мониторинга методики и инструменты применения методов сбора первичной информации должны обеспечивать:

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

выявление полных временных и финансовых затрат заявителя на получение отдельной или комплексной муниципальной услуг, включая необходимость повторного обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги;

возможность выявления и последующего сопоставления нормативно установленных и фактических (абсолютных, средних) значений исследуемых параметров;

выявление исследуемых параметров, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

установление степени значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной услуги;

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

установление параметров, улучшением которых может быть обеспечено повышение качества и доступности исследуемой муниципальной услуги, в том числе удовлетворенности ее получателя.

## **VII. Требования к анализу и оценке первичной информации о качестве предоставления муниципальной услуги**

По результатам анализа и оценки первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги должны быть установлены:

полные временные и финансовые затраты заявителя на получение отдельной или комплексной муниципальной услуги;

нормативно установленные и фактические (абсолютные, средние) 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 муниципальной услуги;

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

сравнительные значения (при необходимости - рейтинг) территорий по достигаемым значениям исследуемых параметров;

сравнительные значения исследованных параметров по различным муниципальным услугам, по предоставляющим их органам, по результатам предыдущих мониторингов.

## **VIII. Требования к предварительным предложениям по мерам по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества предоставления исследованной муниципальной услуги**

Предварительные предложения должны содержать рекомендации по принятию решений:

об 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 (улучшении) нормативно установленных значений исследованных параметров, обеспечивающем решение выявленных проблем, приближение к ожиданиям получателей, реализацию выявленных возможностей;

об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой муниципальной услуги.

## **IX. Результаты мониторинга**

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.

## **X. Формат отчетности**

По завершении 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, местного самоуправления 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 территориальной практики предоставления услуги, рейтинги 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 прикладывается база данных ответов на вопросы мониторинга (содержащая результаты по каждой анкете).

Результаты мониторинга должны иллюстрироваться графиками, диаграммами.