УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

Копейского городского округа

от 25.09.2024 №2897-п

Положение

о проведении мониторинга качества предоставления

муниципальных услуг в Копейском городском округе

(далее - Положение)

1. Настоящее Положение определяет цели и задачи мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Копейском городском округе (далее - мониторинг, округ), предоставляемых структурными подразделениями администрации округа, отраслевыми (функциональными) органами администрации округа и муниципальными учреждениями округа при реализации вопросов местного значения (далее - участники мониторинга).

2. Под мониторингом понимаются сбор и анализ информации об уровне качества и доступности муниципальных услуг в округе, оценка соответствия показателей качества и доступности муниципальных услуг требованиям, содержащимся в нормативных правовых актах Российской Федерации, Челябинской области и округа.

3. Основными целями мониторинга являются выявление, анализ и оценка фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг участниками мониторинга, в том числе выявление проблем и разработка мер по их устранению, направленных на повышение удовлетворенности физических и юридических лиц при предоставлении муниципальных услуг (далее - заявители).

4. Основными принципами проведения мониторинга являются:

1) обязательность исполнения административных регламентов предоставления муниципальных услуг;

2) минимизация затрат заявителей;

3) преимущественный учет мнения заявителей;

4) непрерывное совершенствование процессов предоставления муниципальных услуг.

5. Основными задачами мониторинга являются:

1) определение уровня общей удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг;

2) определение уровня доступности муниципальных услуг, удобства графика работы участников мониторинга;

3) определение уровня технологичности процедур предоставления муниципальных услуг в части оптимальности временных, финансовых и других затрат на их получение;

4) установление фактов поступления от заявителей обоснованных жалоб на решения и действия (бездействие) участника мониторинга при предоставлении муниципальных услуг либо их отсутствия;

5) выявление проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальных услуг, и ожиданий, касающихся качества их предоставления;

6) разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг, повышению качества их предоставления.

6. Объектом мониторинга является отдельная муниципальная услуга и практика ее предоставления, применения установленных требований к качеству и доступности предоставления муниципальных услуг.

7. Мониторинг проводится в отношении отдельных муниципальных услуг, перечень которых утвержден муниципальным правовым актом.

8. Предметом мониторинга являются показатели качества и доступности предоставления муниципальных услуг:

1) соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг;

2) обращения заявителей, обусловленные проблемами, возникающими при получении муниципальных услуг;

3) оперативность получения результата предоставления муниципальных услуг;

4) использование информационных технологий в процессе предоставления муниципальных услуг.

9. Мониторинг проводится участниками мониторинга путем проведения анкетирования заявителей для оценки качества предоставления муниципальных услуг, в том числе с применением информационных технологий.

10. Анкетирование можно проводить по различным каналам:

1) онлайн-каналы (мобильное приложение, официальный сайт, социальная сеть, мессенджер, консультационная линия);

2) офлайн-каналы (личный прием у участника мониторинга, в территориальном отделе ОГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Челябинской области»).

11. Анкетирование при оценке уровня удовлетворенности заявителей в онлайн-каналах может производиться в двух основных вариантах:

1) после непосредственного обращения заявителя (предложение заполнить анкету может быть выражено в виде интерактивной ссылки на форму опроса, которая доступна на официальном сайте участника мониторинга (или другом ресурсе) в сети Интернет после получения результата предоставления муниципальной услуги);

2) при посещении официального сайта участника мониторинга (или другого ресурса) в сети Интернет, где ссылка размещается на главной странице (заявителю предлагается самостоятельно выбрать муниципальную услугу для проведения анкетирования).

12. По результатам анкетирования проводится анализ информации с целью выявления как общего уровня удовлетворенности при предоставлении муниципальной услуги, так и отдельными параметрами предоставления муниципальной услуги (например, доступность муниципальной услуги, понятность и удобство подачи заявления, возможность записи на прием, информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, оптимальность количества документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, оперативность получения результата предоставления муниципальной услуги и другое).

13. Анкетирование заявителей ведется участниками мониторинга постоянно. Анализ информации по результатам анкетирования проводится участниками мониторинга один раз в квартал.

14. По итогам проведения мониторинга участниками мониторинга ежегодно:

1) в срок до 25 декабря формируется отчет о проведении мониторинга с приложением информации по формам, приведенным в приложениях 2, 3, 4 к настоящему Положению;

2) в срок до 15 января года, следующего за отчетным, отчет о проведении мониторинга направляется в отдел организационной и контрольной работы управления делами и муниципальной службы администрации округа.

15. Результаты мониторинга используются участником мониторинга для проектирования и оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг и иных видов взаимодействия (процессов) в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, в том числе:

1) создания или доработки процессов предоставления муниципальных услуг;

2) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта, информационных систем участника мониторинга;

3) подготовки участником мониторинга предложений о доработке единых информационных систем;

4) подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления муниципальных услуг;

5) принятия и изменения ведомственных актов участника мониторинга.

16. Отдел организационной и контрольной работы управления делами и муниципальной службы администрации округа:

1) формирует сводный годовой отчет о результатах мониторинга;

2) в срок до 10 февраля года, следующего за отчетным, направляет в отдел пресс-службы администрации округа сводный годовой отчет о результатах мониторинга для размещения на официальном сайте администрации округа в сети Интернет;

3) в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным, представляет в Правительство Челябинской области сводный годовой отчет о результатах мониторинга.

Заместитель Главы городского округа,

руководитель аппарата администрации Ю.В. Кем

Приложение 1

к Положению

Анкета

удовлетворенности заявителей

предоставлением муниципальной услуги

|  |
| --- |
| Поля заполняются организатором опроса |
| Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Наименование структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа администрации Копейского городского округа, муниципального учреждения Копейского городского округа:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Место проведения анкетирования:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (указать адрес и номер кабинета) |

Здравствуйте!

Мы предлагаем Вам ответить на ряд вопросов, касающихся проблем и возможного улучшения качества предоставления муниципальных услуг.

Заполнение анкеты займет у Вас не более 5 минут.

Обращаем Ваше внимание: вопросы этой анкеты касаются муниципальной услуги, которую Вы получили в настоящее время.

Заполнить анкету нетрудно. Пожалуйста, полностью прочитайте каждый вопрос и предложенные варианты ответа. Выберите вариант ответа, который совпадает с Вашим мнением, и обведите кружком его номер (или номера). Если ни один из предложенных вариантов ответа Вам не подходит, изложите свое мнение на свободных строках анкеты. К некоторым вопросам даны дополнительные указания, как на эти вопросы отвечать.

Пожалуйста, отнеситесь к ним внимательно! Мы гарантируем конфиденциальность предоставленной информации. Заполненную анкету необходимо передать организаторам опроса.

Заранее благодарим Вас за участие в анкетировании!

1. Укажите наименование муниципальной услуги, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 20\_\_\_\_\_ года? (любое число ответов)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. С какими проблемами Вы столкнулись в процессе предоставления муниципальной услуги? (открытый вопрос)

1) проблема (укажите) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2) проблем не было

3. Каким образом Вы получали данную услугу?

1) при обращении на портал Госуслуг ([gosuslugi.ru](https://www.gosuslugi.ru))

2) при обращении на мобильное приложение портала Госуслуг

3) при непосредственном обращении на сайт ведомства

4) при личном обращении в ведомство (переход к вопросу № 5)

5) другое (переход к вопросу № 5)

4. Насколько Вы удовлетворены работой данных ресурсов?

Дайте оценку по 5 - балльной шкале, где оценка 1 - означает, что Вы полностью не удовлетворены, где оценка 5 - означает, что Вы полностью удовлетворены (один ответ по строке)

1) портал Госуслуг \_\_\_\_\_\_\_\_

2) мобильное приложение портала Госуслуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3) сайт ведомства \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Как была предоставлена муниципальная услуга?

1) услуга была предложена ведомством

2) я сам обратился за услугой

6. Была ли предоставлена муниципальная услуга?

1) да, услуга была предоставлена (переход к вопросу 8)

2) нет, услуга не была предоставлена

7. При отказе в предоставлении услуги Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее получения в будущем?

1) да

2) нет

3) затрудняюсь ответить

8. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги?

1) скорее удовлетворен(а)

2) скорее не удовлетворен(а)

3) затрудняюсь ответить

9. Насколько легко или тяжело для Вас было получить муниципальную услугу?

Ответ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дайте оценку по 5 - балльной шкале,

где оценка 1 - означает, что услугу получить было очень тяжело,

где оценка 5 - означает, что услугу получить было очень легко (один ответ по строке)

10. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения муниципальной услуги?

Дайте оценку по 5 - балльной шкале,

где оценка 1 - означает, что Вы полностью не удовлетворены,

где оценка 5 - означает, что Вы полностью удовлетворены (один ответ по строке)

1) понятность и удобство подачи заявления

2) информирование о статусе услуги

3) оптимальность количества необходимых к предоставлению документов

4) оперативность получения результата

5) возможность получения результата в электронном виде

11. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с технической поддержкой при получении муниципальной услуги?

1) скорее удовлетворен(а)

2) скорее не удовлетворен(а)

3) затрудняюсь ответить

4) с технической поддержкой не взаимодействовал(а)

12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями ведомства (вежливостью и компетентностью лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги?)

1) скорее удовлетворен(а)

2) скорее не удовлетворен(а)

3) затрудняюсь ответить

4) с представителями ведомства не взаимодействовал

13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания услуги (в соответствии с регламентом)?

1) скорее удовлетворен(а)

2) скорее не удовлетворен(а)

3) затрудняюсь ответить

14. Приходилось ли Вам в процессе получения муниципальной услуги оплачивать государственную пошлину (иные платежи)?

1) да, оплачивал(а) государственную пошлину (иные платежи)

2) нет, не оплачивал(а) (переход к вопросу № 16)

15. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены размером уплачиваемой государственной пошлины (иными платежами)?

1) скорее удовлетворен(а)

2) скорее не удовлетворен(а)

3) затрудняюсь ответить

16. Приходилось ли Вам в процессе получения муниципальной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействия) ведомства, а также его должностных лиц?

1) да, использовал(а) досудебное обжалование

2) нет, не использовал(а) досудебное обжалование (переход к вопросу № 18)

17. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействия) ведомства, а также его должностных лиц?

1) скорее удовлетворен(а)

2) скорее не удовлетворен(а)

3) затрудняюсь ответить

18. Изменилось ли Ваше отношение к ведомству после получения муниципальной услуги?

1) да, в лучшую сторону

2) да, в худшую сторону

3) нет, не изменилось

4) затрудняюсь ответить

19. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за получением данной муниципальной услуги в данное ведомство?

Ответ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дайте оценку по 10 - балльной шкале,

где оценка 1 - означает очень маловероятно,

где оценка 10 - означает, с большой вероятностью.

20. Уточните, пожалуйста, Ваш статус?

1) представитель юридического лица;

2) индивидуальный предприниматель или его представитель;

3) самозанятый;

4) гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого (переход к вопросу № 24);

5) иной статус (укажите) (переход к вопросу № 24)

21. К какому виду относится Ваша организация?

1) коммерческая организация

2) некоммерческая организация (переход к вопросу № 23)

22. К какому типу бизнеса относится Ваша организация?

1) малый бизнес

2) средний бизнес

3) крупный бизнес

23. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации?

1) до 1 года

2) от 1 года до 3 лет

3) от 3 до 5 лет

4) от 5 до 10 лет

5) более 10 лет

24. Ваш пол?

1) мужской

2) женский

25. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст?

1) 18 - 29 лет

2) 30 - 44 лет

3) 45 - 60 лет

4) 61 год и старше

26. Укажите, пожалуйста, Ваше образование?

1) высшее

2) незаконченное высшее

3) среднее специальное

4) среднее общее образование

5) неполное среднее образование и ниже

Спасибо за участие!

Приложение 2

к Положению

Показатели

качества предоставления муниципальных услуг структурными подразделениями, отраслевыми (функциональными) органами администрации Копейского городского округа, муниципальными учреждениями Копейского городского округа

(далее - участник мониторинга)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя качества предоставления муниципальной услуги | Критерии показателя качества предоставления муниципальной услуги |
| 1. | Информационное обеспечение муниципальной услуги, определяющее общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления муниципальной услуги, документах, необходимых для ее предоставления | доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления муниципальной услуги,  в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги |
| доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о статусе предоставления муниципальной услуги на каждом этапе ее предоставления,  в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги |
| доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о порядке досудебного обжалования решений и действий (бездействия) участника мониторинга, его должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги,  в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги |
| 2. | Соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления | доля удовлетворенных жалоб заявителей на отказ в предоставлении муниципальной услуги  в общем количестве жалоб заявителей на отказ в предоставлении муниципальной услуги |
| доля неудовлетворенных жалоб заявителей (признанных необоснованными)  в общем количестве поступивших жалоб заявителей |
| среднее число обращений заявителей для получения одной муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности |
| доля заявителей, получивших результат предоставления муниципальной услуги в нормативно установленные сроки,  в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги |
| доля заявителей, удовлетворенных качеством консультаций по порядку предоставления муниципальной услуги,  в общем количестве заявителей, обратившихся за получением консультации по порядку предоставления муниципальной услуги |
| 3. | Обращения заявителей, обусловленные проблемами, возникающими у заявителей при получении муниципальной услуги | доля заявителей, удовлетворенных внимательностью, вежливостью и компетентностью работников участника мониторинга, осуществляющего прием заявителей,  в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги |
| доля заявителей, отметивших наличие возможности выразить свое отношение к качеству предоставления муниципальной услуги (посредством сбора обратной связи),  в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги |
| 4. | Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги | доля заявителей, удовлетворенных качеством организации процесса предоставления муниципальной услуги,  в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги |
| доля заявителей, удовлетворенных возможностью досудебного обжалования решений и действий (бездействия) участника мониторинга, его должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги,  в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги |
| доля заявителей, удовлетворенных качеством результата предоставления муниципальной услуги,  в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги |
| количество граждан, оценивших исполнение участником мониторинга обязанности по организации предоставления муниципальной услуги как удовлетворительное |
| 5. | Уровень перехода на предоставление муниципальных услуг в электронной форме | доля заявителей, осведомленных о возможности (порядке, способах, условиях) получения информации о муниципальной услуге в электронном виде,  в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги |
| доля муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде |
| доля заявителей, получивших муниципальной услугу в электронном виде |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Приложение 3  к Положению  Информация о предоставлении муниципальной услуги | | | | | | | | |
| № п/п | Наименова-ние муниципальной услуги | Количество заявлений (запросов) о предоставле-нии муниципаль-ной услуги, поступивших от заявителей непосредственно к участнику мониторинга | Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной услуги, поступивших от заявителей через МФЦ | Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной услуги, поступивших от заявителей через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) | Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной услуги, поступивших от заявителей иным способом с использованием информационно-телекоммуникаци-онной сети Интернет | Общее количество положитель-ных решений (выданных документов, совершенных действий), принятых по результатам предоставле-ния муниципаль-ной услуги | Общее количество отказов (отрицательных решений), принятых по результатам рассмотрения заявлений о предоставлении муниципальной услуги | Удовлетворен-ность заявителей качеством предоставле-ния государствен-ной услуги, процентов от общего числа опрошенных заявителей |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 4

к Положению

Информация

о жалобах, поступивших от заявителей в процессе

предоставления муниципальной услуги

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование муниципальной услуги | Общее количество поступивших жалоб в рамках досудебного (внесудебного) обжалования в процессе получения муниципальной услуги | Общее количество удовлетворенных (частично удовлетворенных) жалоб, полученных в рамках досудебного (внесудебного) обжалования в процессе получения муниципальной услуги | Общее количество жалоб, признанных необоснован-ными | Общее количество обращений в суд об обжаловании нарушений при предоставлении муниципальной услуги | Общее количество удовлетворенных (частично удовлетворенных) судами требований об обжаловании нарушений при предоставлении муниципальной услуги | Общее количество случаев привлечения к административной ответственности за нарушения при предоставлении муниципальной услуги |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |  |