



ГЛАВА МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
КАМЕНСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 15.01.2013 г. № 116  
п. Мартюш

*Об организации мониторинга качества предоставления  
муниципальных услуг Администрацией  
муниципального образования «Каменский городской округ»*

В целях реализации Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 N 1021-р, в соответствии с Постановлением Главы МО «Каменский городской округ» от 24.11.2011 г. N 1602 "Об утверждении Программы муниципального образования «Каменский городской округ» по снижению административных барьеров, оптимизации и повышению качества предоставления муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы"

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить:

1.1. Положение об организации и проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Администрацией муниципального образования «Каменский городской округ» (далее - Положение) (прилагается).

1.2. Перечень муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией муниципального образования «Каменский городской округ», в отношении которых осуществляется мониторинг качества их предоставления (прилагается).

1.3. Примерный перечень вопросов для опроса о качестве предоставления муниципальных услуг Администрацией муниципального образования «Каменский городской округ» (прилагается).

1.4. Форму отчета о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Администрацией муниципального образования «Каменский городской округ» (далее - отчет о результатах проведения мониторинга) (прилагается).

2. Руководителям отраслевых (функциональных) органов Администрации Каменского городского округа, указанных в перечне, утвержденном п.п. 1.2 настоящего постановления настоящего Постановления:

Вход. № 43 от 18.01.13

1) ежегодно, начиная с 2012 года, осуществлять мониторинг качества предоставления муниципальных услуг в соответствии с Положением;

2) представлять отчет о результатах проведения мониторинга заместителю Главы Администрации по экономике и финансам- начальнику Финансового управления (Юдинцева Л.А.) по итогам года - до 5 декабря отчетного года.

4. Контроль исполнения настоящего Постановления возложить на заместителя Главы Администрации по экономике и финансам- начальника Финансового управления Юдинцеву Л.А.

Глава городского округа



С.А. Белоусов

Утверждено  
постановлением Главы  
МО «Каменский городской округ»  
от «15» 01 2013 г. № 116

**Положение  
об организации и проведении мониторинга качества  
предоставления муниципальных услуг Администрацией  
муниципального образования «Каменский городской округ»**

**I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Под мониторингом качества муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией муниципального образования «Каменский городской округ» (далее - муниципальные услуги) понимается сбор и анализ информации о фактическом уровне качества предоставляемых муниципальных услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих муниципальных услуг и иных нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальных услуг, устанавливающих требования к исследуемым параметрам их качества и доступности.

2. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг (далее - Мониторинг) осуществляется Администрацией и отраслевыми (функциональными) органами Администрации Каменского городского округа (далее - органы Администрации городского округа), предоставляющими соответствующие муниципальные услуги.

3. Мониторинг проводится в целях:

выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений исследуемых параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги;

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

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

4. Задачами Мониторинга являются:

оценка практики предоставления муниципальных услуг, анализ соблюдения стандартов их предоставления;

обеспечение достоверности информации о качестве предоставления муниципальных услуг;

подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг;

отслеживание результативности мер по повышению качества

предоставления муниципальных услуг.

## II. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

1. В перечень исследуемых параметров качества и доступности муниципальных услуг включаются:

- среднее число обращений заявителя в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги;
- среднее число обращений в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, в случае если за предоставлением услуги обращаются субъекты предпринимательской деятельности;
- превышение установленных нормативных сроков предоставления муниципальной услуги;
- превышение установленных нормативных сроков предоставления муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, в случае если за предоставлением услуги обращаются субъекты предпринимательской деятельности;
- доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления муниципальных услуг, от общего числа заявителей;
- доля муниципальных услуг, в отношении которых утверждены административные регламенты;
- доля муниципальных услуг, информация о которых содержится в Федеральной государственной информационной системе "Сводный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

2. Методом сбора информации о качестве и доступности муниципальной услуги является опрос граждан, являющихся получателями соответствующей услуги (анкетирование, интервьюирование). В течение отчетного года опросу подлежат не менее 5% получателей муниципальной услуги при общем количестве получателей соответствующей услуги более 500, или не менее 10% от общего количества получателей муниципальной услуги, если общее количество получателей муниципальной услуги составляет менее 500 за отчетный год.

3. Срок и форму проведения опроса граждан устанавливает Глава муниципального образования «Каменский городской округ».

4. Примерный перечень вопросов для опроса приведен в приложении N 3 к настоящему Постановлению. Глава Администрации Каменского городского округа (руководитель органа Администрации городского округа) вправе определить дополнительный перечень вопросов для опроса, исходя из особенностей предоставляемой муниципальной услуги, возникающих при оказании муниципальной услуги проблем, запросов получателей услуг (заявителей).

5. Глава Администрации Каменского городского округа (руководитель органа Администрации городского округа) обеспечивает сохранность

документации по проведению опроса потребителей муниципальной услуги в течение двух лет с момента проведения опроса.

6. Ежегодно Администрацией (органами Администрации городского округа) на основании анализа и обобщения полученных сведений по результатам опроса формируется отчет о результатах проведения Мониторинга, который подписывается Главой Администрации Каменского городского округа представляется заместителю Главы по экономике и финансам.

8. Форма отчета о результатах проведения Мониторинга утверждается постановлением Главы муниципального образования «Каменский городской округ»

9. Ежегодно начальник отдела по правовой, кадровой и организационной работе на основании анализа полученных отчетов размещает на официальном сайте муниципального образования обобщенные показатели результатов проведения Мониторинга, а также направляет информацию о результатах проведения Мониторинга в Министерство экономики Свердловской области.

10. На основании результатов Мониторинга заместитель Главы Администрации по экономике и финансам формирует предложения об оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг.

Утвержден  
постановлением Главы  
МО «Каменский городской округ»  
от « 15 » 01 2013 г. № 116

**Перечень  
муниципальных услуг, предоставляемых органами (структурными  
подразделениями) Администрации городского округа (муниципальными  
учреждениями) в отношении которых осуществляется  
мониторинг качества их предоставления**

N п/п	Наименование отраслевого (функционального) органа Администрации Каменского городского округа, предоставляющего муниципальную услугу	Наименование подлежащей мониторингу муниципальной услуги
1.	Комитет по архитектуре и градостроительству Администрации Каменского городского округа	Выдача решений о согласовании или об отказе в согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения Выдача решений о переводе или отказе в переводе жилых (нежилых) помещений в нежилые (жилые) помещения Выдача разрешения на строительство, реконструкцию, капитальный ремонт объектов капитального строительства Выдача разрешения на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства Выдача разрешений на установку рекламных конструкций Утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане или кадастровой карте соответствующей территории

2.	Комитет по управлению муниципальным имуществом Администрации Каменского городского округа	Предоставление земельных участков, на которых расположены здания, строения, сооружения
		Предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства
		Прием заявлений и выдача документов о согласовании границ земельного участка на территории Каменского городского округа
		Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма
3.	Администрация Каменского городского округа	Постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях
4.	Управление образования МО «Каменский городской округ»	Постановка на учет детей в целях предоставления мест в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях
		Предоставление путевок для отдыха и оздоровления детей в лагерях с дневным пребыванием, в санаториях и санаторно-оздоровительных лагерях круглогодичного действия, в загородных стационарных детских оздоровительных лагерях в период летних школьных каникул

Утвержден  
постановлением Главы  
МО «Каменский городской округ»  
от «15» 01 2013г. № 1-16

**Примерный перечень  
вопросов для опроса о качестве предоставления  
Муниципальных услуг Администрацией муниципального образования  
«Каменский городской округ»**

1. Сколько раз Вам пришлось обратиться в Администрацию Каменского городского округа для получения муниципальной услуги?
2. Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при подаче заявления на получение муниципальной услуги?
3. Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при получении конечного результата муниципальной услуги?
4. Каков фактический срок предоставления Вам муниципальной услуги (с момента подачи заявления и документов до получения конечного результата получения услуги)?
5. Удовлетворяют ли Вас сроки, в которые Вам была предоставлена муниципальная услуга?
6. Приходилось ли Вам сталкиваться с некорректными действиями со стороны сотрудников в процессе предоставления муниципальной услуги?
7. Оцените качество и доступность предоставленной Вам муниципальной услуги (отличное, хорошее, удовлетворительное, неудовлетворительное).
7. Ваши замечания, предложения по повышению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.



Утверждена  
 постановлением Главы  
 МО «Каменский городской округ»  
 от «15» 01 2013 г. № 116

**Форма  
 отчета о результатах проведения мониторинга качества  
 предоставления муниципальных услуг Администрацией муниципального образования  
 «Каменский городской округ»**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Наименование муниципальной услуги	Наличие/отсутствие утвержденного административного регламента предоставления муниципальной услуги (при наличии указать реквизиты документа)	Наличие/отсутствие информации о муниципальной услуге на Едином портале государственных и муниципальных услуг	Количество респондентов/общее количество получателей муниципальной услуги в течение года	Среднее число обращений заявителя (представителя бизнеса) в орган местного самоуправления для получения муниципальной услуги (показатель определяется)	Нормативно установленные/средние реальные временные затраты заявителя (представителя бизнеса) на ожидание в очереди при подаче заявления	Нормативно установленные/средние реальные временные затраты заявителя	Количество респондентов из числа опрошенных, удовлетворенных качеством предоставления муниципальной услуги	Общее количество поступивших в течение года жалоб на качество и доступность предоставления муниципальной услуги	Описание явленных наиболее актуальных проблем предоставления государственной услуги
N 1...									

-----  
 <\*> в гр. 5, 6, 7 указывать отдельно информацию по заявителю и по представителю бизнеса, обратившихся для получения муниципальной услуги.