



АДМИНИСТРАЦИЯ ПСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 12.04.2016 № 119
г. ПСКОВ

О мониторинге качества предоставления
государственных и муниципальных
услуг в Псковской области

Во исполнение пункта 4 раздела III протокола заседания подкомиссии по вопросам повышения качества оказания государственных услуг и мониторинга реализации поэтапных планов выполнения мероприятий, содержащих ежегодные индикаторы, обеспечивающие достижение целевых показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», при Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 29 января 2014 г. № 5 и с учетом письма Минэкономразвития России от 28 февраля 2014 г. № 3939-ОФ/Д09и «О методике проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг» Администрация области ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Псковской области.

2. Рекомендовать органам местного самоуправления городских округов и муниципальных районов области привести муниципальные

35МН

правовые акты по вопросам мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в соответствии с настоящим постановлением.

3. Признать утратившими силу:

постановление Администрации области от 23 декабря 2013 г. № 618 «О мониторинге качества предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Псковской области»;

постановление Администрации области от 16 июля 2015 г. № 329 «О внесении изменений в Положение о мониторинге качества предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Псковской области».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора области - Руководителя Аппарата Администрации области Жаворонкова М.К.

Губернатор области



А.А.Турчак

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Администрации области
от 12.04.2016 № 119

ПОЛОЖЕНИЕ
о мониторинге качества предоставления государственных
и муниципальных услуг в Псковской области

1. Общие положения

Настоящее Положение определяет цель, задачи, объект, предмет, а также методы и порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Псковской области (далее - мониторинг).

2. Цель и задачи мониторинга

2.1. Целью мониторинга является выявление, анализ и оценка степени достижения установленных Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее - Указ № 601) целевых значений показателей совершенствования системы государственного управления в Российской Федерации, относящихся к качеству предоставления государственных и муниципальных услуг, а также целевых индикаторов Государственной программы Псковской области «Развитие информационного общества на 2014-2020 годы», утвержденной постановлением Администрации области от 28 октября 2013 г. № 497 (далее - Показатели):

1) уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

2) сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных и муниципальных услуг;

3) снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного

самоуправления) для получения одной государственной и муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности;

4) иные параметры качества предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с целевыми индикаторами Государственной программы Псковской области «Развитие информационного общества на 2014-2020 годы», утвержденной постановлением Администрации области от 28 октября 2013 г. № 497.

2.2. Задачами мониторинга являются:

1) выявление востребованности и динамики востребованности государственных и муниципальных услуг в целом и их отдельных видов;

2) выявление фактических значений и оценка достижения Показателей, в том числе по каждой из наиболее общественно значимых государственных и муниципальных услуг (к таковым относятся услуги, полученные более чем 3 процентами респондентов, участвовавших в мониторинге предшествующего года);

3) выявление проблем, с которыми граждане Российской Федерации сталкиваются при обращении за получением государственных и муниципальных услуг;

4) выявление проблем, с которыми сталкиваются представители бизнес-сообщества при обращении в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной или муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности;

5) подготовка предложений по улучшению качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения Показателей.

3. Объект мониторинга

3.1. Объектом мониторинга являются государственные и муниципальные услуги, полученные респондентом в последние два календарных года (год, в котором проводится исследование, и предшествующий календарный год), в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Под государственными и муниципальными услугами в рамках мониторинга понимаются государственные и муниципальные услуги, предоставляемые по запросу заявителя органами государственной власти области (органами местного самоуправления области) в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3.2. В качестве респондентов выступают заявители, т.е. граждане Российской Федерации старше 18 лет, которые обращались в органы государственной власти области или органы местного самоуправления области за получением государственной или муниципальной услуги в последние два календарных года и на момент опроса получили конечный результат обращения (услуга предоставлена или получен отказ в ее предоставлении).

Респондентами по Показателю «Снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной или муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности» являются заявители из числа представителей бизнес-сообщества (предприниматели или представители предпринимателя, юридического лица).

4. Предмет мониторинга

Предметом мониторинга являются:

- 1) значения Показателей;
- 2) оценка влияния удовлетворенности респондентов качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, получаемых ими в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг, на уровень общей удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 3) оценка влияния удовлетворенности респондентов качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, получаемых ими через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, на уровень общей удовлетворенности респондентами качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

4) проблемы, возникающие у респондентов при обращении за получением государственных и муниципальных услуг.

5. Методы проведения мониторинга

5.1. При проведении мониторинга используются следующие методы сбора информации:

1) изучение документов (анализ административных регламентов и иных нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление услуги);

2) опрос респондентов, осуществляемый с использованием утвержденного перечня вопросов (анкеты) методом:

а) личного устного интервью (проводится по месту предоставления услуги либо по месту жительства заявителя);

б) интервью по телефону;

в) анкетирование по месту предоставления услуги;

г) анкетирование с использованием сайтов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Портал государственных органов Псковской области (www.pskov.ru);

сайт государственного бюджетного учреждения Псковской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Псковской области» (www.mfc.pskov.ru).

5.2. При проведении мониторинга могут использоваться дополнительные методы мониторинга, определенные Государственным управлением по связи и массовым коммуникациям Псковской области (далее - Уполномоченный орган).

6. Порядок проведения мониторинга

6.1. Мониторинг организует Уполномоченный орган ежегодно с 01 июля по 30 ноября на основании методов, определенных в пунктах 5.1 и 5.2 настоящего Положения.

6.2. Порядок проведения мониторинга определяется Уполномоченным органом с учетом следующего:

1) в срок до 01 апреля текущего года формирует перечень услуг, представляемых органами исполнительной власти области, подлежащих мониторингу в текущем году (далее - Перечень), обеспечивает его утверждение заместителем Губернатора области - Руководителем Аппарата Администрации области;

2) в срок до 01 июня формирует перечень вопросов анкеты, обеспечивает его согласование Контрольным управлением Администрации области и утверждение заместителем Губернатора области - Руководителем Аппарата Администрации области;

3) срок проведения мониторинга определяется Уполномоченным органом, однако мониторинг не может быть завершён ранее получения результатов от 200 респондентов, в том числе от представителей бизнес-сообщества (не менее 50 респондентов);

4) в срок до 15 января года, следующего за годом проведения мониторинга, представляет в Контрольное управление Администрации области комплексный отчет о результатах мониторинга (далее - комплексный отчет).

6.3. Комплексный отчет за 2016 год и последующие годы должен позволять сравнивать результаты мониторинга по годам его проведения и содержать следующие сведения:

1) основные социально-демографические характеристики респондентов;

2) вид получаемых государственных и муниципальных услуг (для услуг, полученных более чем 3 процентами респондентов);

3) категории получателей государственных и муниципальных услуг - граждане Российской Федерации, в том числе представители бизнес-сообщества (предприниматели и представители предпринимателей, юридических лиц);

4) органы государственной власти и органы местного самоуправления, предоставляющие государственные и муниципальные услуги;

5) результаты мониторинга:

а) о доле получателей государственных или муниципальных услуг;

б) о наиболее востребованных видах государственных и муниципальных услуг;

в) об уровне удовлетворенности качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг;

г) о выявленных фактических значениях и оценке достижения Показателей;

д) об оценке респондентами, получавшими государственную и (или) муниципальную услугу ранее, динамики качества ее предоставления;

е) о доле респондентов, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, и уровне их удовлетворенности качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

ж) о доле респондентов, получивших государственную и (или) муниципальную услугу в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, и уровне их удовлетворенности качеством предоставления услуг через указанный многофункциональный центр;

з) о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе по каждой из исследованных наиболее общественно значимых государственных услуг;

и) о результатах выявления и оценке респондентами проблем получения государственных и муниципальных услуг, в том числе по каждой из исследуемых наиболее общественно значимых государственных услуг;

к) о фактических значениях и оценке респондентами достижения Показателей;

л) о динамике удовлетворенности респондентов качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в сравнении с результатами исследований предыдущих лет;

м) предложения по улучшению качества предоставления государственных и муниципальных услуг, устранению выявленных проблем, необходимые для обеспечения достижения целевых значений Показателей.

6.4. Контрольное управление Администрации области на основе комплексного отчета готовит итоговый доклад о результатах

мониторинга, который должен содержать сведения, указанные в пункте 6.3 настоящего Положения, а также в случае необходимости - предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления государственных (муниципальных) услуг, а именно:

- 1) об изменении перечня документов, необходимых для предоставления услуги;
- 2) об изменении срока предоставления услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;
- 3) об оптимизации административных процедур при предоставлении услуги;
- 4) о повышении доступности предоставления услуги;
- 5) о достижении Показателей.

6.5. Итоговый доклад рассматривается и утверждается на заседании комиссии при Администрации области по проведению административной реформы в Псковской области, образованной постановлением Администрации области от 27 февраля 2010 г. № 67 «О комиссии при Администрации области по проведению административной реформы в Псковской области».

6.6. Результаты мониторинга учитываются:

- 1) при доработке органами исполнительной власти области и органами местного самоуправления городских округов и муниципальных районов области административных регламентов государственных (муниципальных) услуг;
- 2) при оценке эффективности деятельности руководителей органов исполнительной власти области, руководителей органов местного самоуправления городских округов и муниципальных районов области;
- 3) при представлении данных о достижении Показателей.