



МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫН
ТҮВЫРА, ПЕЧАТЬ ДА КАЛЫК-
ВЛАКЫН ПАШАШТ ШОТЫШТО
МИНИСТЕРСТВЫЖЕ

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ,
ПЕЧАТИ И ПО ДЕЛАМ
НАЦИОНАЛЬНОСТЕЙ
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ

Ш Ү Д Ы К

П Р И К А З

17 апреля 2015

№ 89

**Об утверждении Положения о порядке проведения мониторинга
качества предоставления государственных (муниципальных) услуг
в Республике Марий Эл**

Во исполнение протокола заседания республиканской межведомственной комиссии по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг от 31 марта 2015 г. № 2 **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в Республике Марий Эл.

Министр культуры, печати и
по делам национальностей
Республики Марий Эл

М.Васютин

Утверждено
приказом Министерства культуры,
печати и по делам национальностей
Республики Марий Эл
от 17 апреля 2015 № 89

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в Республике Марий Эл

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет последовательность действий Министерства культуры, печати и по делам национальностей Республики Марий Эл (далее – орган, предоставляющий услугу) при проведении мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в Республике Марий Эл (далее - мониторинг).

2. Мониторинг является обязательным инструментом анализа текущей практики предоставления государственных (муниципальных) услуг (далее - услуг), применяемым для оценки деятельности органа, предоставляющего услугу по предоставлению услуг, совершенствования и сокращения сроков административных процедур при предоставлении услуг.

II. Цель и задачи мониторинга

3. Мониторинг проводится в целях:

выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг;

определения и реализации мер по улучшению параметров качества предоставления услуг;

контроля последующей динамики исследованных параметров качества предоставления услуг, результативности мер по их улучшению.

4. Задачи мониторинга:

оценка текущего уровня качества предоставления услуг, включая оценку уровня удовлетворенности получателей услуг качеством и доступностью их предоставления;

определение соответствия условий, процедуры и результатов предоставления услуг административному регламенту предоставления услуг;

совершенствование административных регламентов предоставления услуг с целью повышения качества их предоставления; повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления услуг.

III. Объекты мониторинга

5. Объектами мониторинга являются:
отдельная услуга, результат которой является конечным для получателя;
комплекс услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата, решения жизненной ситуации.

IV. Организация проведения мониторинга

6. Мониторинг проводится ежеквартально. Проведение мониторинга обеспечивает орган, предоставляющий услугу, к сфере деятельности которого относится оказание услуги. Непосредственное проведение мониторинга осуществляется отделом организационной работы (Русинова Л.И.) и управлением по сохранению, охране и использованию объектов культурного наследия (Цапаева Е.Н.).

7. Мониторинг включает:
заполнение анкет органом, предоставляющим услугу, по форме согласно приложению № 1 к настоящему Положению;
проведение добровольного анкетирования заявителей о качестве услуг по форме согласно приложению № 3 к настоящему Положению;
подготовку итогового доклада о результатах мониторинга (далее - итоговый доклад), который должен содержать следующие сведения:
наименование государственных услуг с указанием количества обратившихся за услугой (чел.), количество опрошенных в ходе мониторинга, % удовлетворенных качеством предоставления услуги (по каждой услуге отдельно), % удовлетворенных уровнем доступности информации по услуге, % соблюдения требований (не более 15 минут) по времени ожидания приема для подачи заявления; среднее количество обращений для получения услуги (отдельно для услуг в сфере предпринимательской деятельности).

оценку качества предоставления услуг по статистическим данным и по результатам анкетирования заявителей согласно приложениям № 2 и № 4 к настоящему Положению;

оценку последующей динамики исследованных показателей качества предоставления услуг;

описание наиболее характерных и актуальных проблем предоставления услуг, выявленных в результате мониторинга, предполагаемые пути их устранения.

8. Итоговый доклад по проведению мониторинга ежегодно в срок до 15 февраля направляется в Министерство экономического развития и торговли Республики Марий Эл.

V. Порядок оценки качества предоставления услуг

9. Орган, предоставляющий услугу, для каждой анализируемой услуги определяют общую оценку качества ее предоставления в соответствии с итоговой суммой баллов, полученных согласно приложению 2 и приложению 4 (показатели качества предоставления услуги).

VI. Учет результатов оценки качества предоставления услуг

10. Результаты оценки качества предоставления услуг учитываются при разработке предложений о внесении изменений в административные регламенты предоставления государственных услуг.

11. Итоги оценки качества предоставления государственных услуг размещаются на официальном интернет-портале Республики Марий Эл в разделе, связанном с реализацией Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

ФОРМА
анкеты для проведения мониторинга
качества услуги (по статистическим показателям)

Наименование услуги

(указывается полное наименование услуги)

Министерство культуры, печати и по делам национальностей
Республики Марий Эл

1. Наличие общей информации об услуге на официальном сайте органа, предоставляющего услугу:

- а) да;
- б) нет.

2. Наличие информации о местонахождении органа, предоставляющего услугу на официальном сайте органа, предоставляющего услугу:

- а) да;
- б) нет.

3. Наличие информации о графике работы органа, предоставляющего услугу на официальном сайте Органа, предоставляющего услугу:

- а) да;
- б) нет.

4. Наличие информации о порядке предоставления услуги и ее результате на официальном сайте Органа, предоставляющего услугу:

- а) да;
- б) нет.

5. Наличие телефонного номера для консультирования по услуге и размещение информации о нем на официальном сайте органа, предоставляющего услугу:

- а) да;
- б) нет.

6. Наличие свободного доступа к административному регламенту предоставления услуги на официальном сайте органа, предоставляющего услугу:

- а) да;
- б) нет.

7. Наличие в органе, предоставляющем услугу, информационных стендов и размещенной на официальном сайте информации о порядке досудебного обжалования результатов предоставления услуги:

- а) да;
- б) нет.

в) только на официальном сайте органа, предоставляющего услугу, либо только на информационном стенде.

8. Приведены ли на информационных стендах и официальном сайте органа, предоставляющего услугу сведения о перечне документов, необходимых заявителю для получения соответствующей услуги:

- а) да;
- б) нет.

в) только на официальном сайте органа, предоставляющего услугу, либо только на информационном стенде.

9. Указаны ли сведения о платности/безвозмездности предоставления услуги на информационных стендах, официальном сайте органа, предоставляющего услугу:

- а) да;
- б) нет.

в) только на официальном сайте органа, предоставляющего услугу либо только на информационном стенде.

10. Указаны основания для приостановления предоставления услуги или отказа в ее предоставлении только на официальном сайте органа, предоставляющего услугу, либо только на информационном стенде:

- а) да;
- б) нет.

в) только на официальном сайте органа, предоставляющего услугу, либо только на информационном стенде.

11. Указаны ли нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги на официальном сайте органа, предоставляющего услугу, на информационном стенде.:

- а) да;
- б) нет;

в) только на официальном сайте органа, предоставляющего услугу либо только на информационном стенде.

12. Наличие в шаговой доступности для получателя копировальной и другой техникой, необходимой для качественного предоставления услуги:

- а) полное оснащение;
- б) частичное оснащение;
- в) отсутствие оснащения.

13. Имеется ли на Едином (региональном) портале информация со сведениями об услуге:

- а) да;
- б) нет.

14. Размещены ли на Едином (региональном) портале, на официальном сайте Органа, предоставляющего услугу электронные формы заявлений, деклараций и других документов, заполняемых лично

заявителем (если такие документы предусмотрены регламентом), имеется возможность скачать форму и заполнить ее:

- а) да;
- б) нет.

15. Наличие бесплатной автомобильной парковки:

- а) есть;
- б) нет.

16. Наличие мест для сидения в местах ожидания:

- а) есть;
- б) нет.

17. Наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах:

- а) есть;
- б) нет.

18. Общее количество специалистов, к которым должен обратиться получатель в процессе предоставления услуги:

- а) один специалист;
- б) два специалиста;
- в) три и более специалистов.

19. График работы органа, предоставляющего услугу (в части предоставления услуги):

- а) предоставление услуги завершается до 16 часов;
- б) предоставление услуги завершается до 17 часов;
- в) предоставление услуги завершается после 17 часов.

20. Наличие повторных обращений по причине ошибки персонала до окончания предоставления услуги:

- а) есть;
- б) нет.

21. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим предоставлением услуги:

- а) есть;
- б) нет.

22. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим обращением служащих с получателями услуг:

- а) есть;
- б) нет.

23. Количество предоставленных услуг за период мониторинга:

МЕТОДИКА
оценки качества услуг (по статистическим показателям)

Каждому из выбранных вариантов ответов присваивается исходный балл в соответствии с таблицей:

№ п/п	Вариант ответа	Количество баллов
1	2	3
1.	а	2
	б	0
2.	а	2
	б	0
3.	а	2
	б	0
4.	а	2
	б	0
5.	а	2
	б	0
6.	а	2
	б	0
7.	а	2
	б	0
	в	1
8.	а	2
	б	0
	в	1
9.	а	2
	б	0
	в	1
10.	а	2
	б	0
	в	1
11.	а	2
	б	0
	в	1
12.	а	2
	б	1
	в	0
13.	а	2
	б	0

14.	a	2
	\bar{b}	0
15.	a	2
	\bar{b}	0
16.	a	2
	\bar{b}	0
17.	a	2
	\bar{b}	0
18.	a	2
	\bar{b}	1
	B	0
19.	a	0
	\bar{b}	1
	B	2
20.	a	-1
	\bar{b}	2
21.	a	-1
	\bar{b}	2
22.	a	-1
	\bar{b}	2

АНКЕТА
о качестве предоставления услуги (анкетирование заявителей)

Наименование услуги

(указывается полное наименование услуги)

Министерства культуры, печати и по делам национальностей
Республики Марий Эл

Вопросы для проведения мониторинга

1. Сколько раз Вам пришлось обращаться в орган, предоставляющий услугу для получения услуги (с какого раза у Вас приняли заявление на получение услуги?)

- а) 1 - 2 раза;
- б) 3 раза;
- в) больше 4-х раз.

2. Сколько времени Вы потратили в очереди на ожидание приема для подачи заявления?

- а) не более 15 минут;
- б) более 15 минут.

3. Сколько времени потрачено на получение услуги с момента подачи заявления?

- а) в соответствии с административным регламентом (информацией размещенной на информационных стендах и официальном сайте органа предоставляющего услугу);
- б) не в соответствии с административным регламентом.

? – 4. Как Вы оцениваете материальные расходы на получение услуги?

- а) стоимость приемлема и необременительна для моего бюджета;
- в) мне трудно было найти деньги.

? – 5. При получении услуги помимо официальной платы (государственной пошлины) были ли у Вас дополнительные материальные расходы (оплата услуг посредников, иные расходы)?

- а) да;
- б) нет.

• 6. Удовлетворяет ли Вас график работы Органа, предоставляющего услугу?

- а) да;
- б) нет.

7. Удовлетворяет ли Вас доступность информации о порядке предоставления услуги?

- а) да;
- б) нет.

8. Удовлетворяют ли Вас сроки получения услуги?

- а) да;
- б) нет.

9. Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями сотрудников?

- а) да;
- б) нет.

10. Удовлетворены ли Вы обстановкой на месте получения услуги (наличие мест для сидения, температурный режим, освещение и другое)?

- а) да;
- б) нет.

11. Удовлетворяет ли Вас размещение, территориальная доступность органа, предоставляющего услугу?

- а) да;
- б) нет.

12. Получали Вы информацию об услуге через сеть Интернет?

- а) да;
- б) нет.

13. Обращались ли Вы к portalу государственных и муниципальных услуг?

- а) да;
- б) нет.

14. Наличие в шаговой доступности для получателя услуги копировальной и другой техники, необходимой для качественного предоставления услуги?

- а) да;
- б) нет.

15. Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги?

- а) да;
- б) нет.

16. Ваши предложения, рекомендации по повышению качества данной услуги:

Контактные данные получателя государственной услуги
(заполняется по желанию!):

1. Ф.И.О.

2. Контактный номер телефона

3. Название организации (для юридических лиц)

Благодарим за участие в опросе!

МЕТОДИКА
оценки качества услуг (по данным анкетирования заявителей)

Каждому из выбранных вариантов ответов присваивается исходный балл в соответствии с таблицей:

№ п/п	Вариант ответа	Количество баллов
1	2	3
1.	а	2
	б	0
	в	-1
2.	а	2
	б	-1
3.	а	2
	б	0
4.	а	2
	б	0
5.	а	-1
	б	2
6.	а	2
	б	0
7.	а	2
	б	-1
8.	а	2
	б	0
9.	а	2
	б	-1
10.	а	2
	б	-1
11.	а	2
	б	0
12.	а	2
	б	0
13.	а	2
	б	0
14.	а	2
	б	-1
15.	а	5
	б	0