ПРАВИТЕЛЬСТВО ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 12 сентября 2014 г. N 647-пП

ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

НА ТЕРРИТОРИИ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

В целях повышения качества предоставления государственных услуг исполнительных органов государственной власти Пензенской области, руководствуясь Законом Пензенской области от 22.12.2005 N 906-ЗПО "О Правительстве Пензенской области" (с последующими изменениями), Правительство Пензенской области постановляет:

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#P38) организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Пензенской области (далее - Порядок).

2. Исполнительным органам государственной власти Пензенской области организовать ежегодное проведение мониторинга качества предоставления государственных услуг в соответствии с [Порядком](#P38).

3. Департаменту государственного имущества Пензенской области совместно с государственным автономным учреждением Пензенской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" организовать в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области ежегодное проведение мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в пределах полномочий, определенных действующим законодательством.

4. Определить Министерство экономики Пензенской области уполномоченным исполнительным органом государственной власти Пензенской области за свод информации и ежегодную подготовку доклада по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в соответствии с [Порядком](#P38).

5. Рекомендовать руководителям органов местного самоуправления муниципальных образований Пензенской области:

5.1. Организовать ежегодное проведение мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципальных образований Пензенской области.

5.2. Размещать отчетность о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на официальных сайтах муниципальных образований Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

6. Признать утратившими силу:

6.1. Постановление Правительства Пензенской области от 27.07.2011 N 490-пП "Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг исполнительных органов государственной власти Пензенской области".

6.2. Пункты 12, 13 постановления Правительства Пензенской области от 16.09.2011 N 647-пП "О внесении изменений в отдельные нормативные правовые акты Правительства Пензенской области".

7. Настоящее постановление опубликовать в газете "Пензенские губернские ведомости" и разместить (опубликовать) на официальном сайте Правительства Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

8. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Председателя Правительства Пензенской области.

Губернатор

Пензенской области

В.К.БОЧКАРЕВ

Утвержден

постановлением

Правительства

Пензенской области

от 12 сентября 2014 г. N 647-пП

ПОРЯДОК

ОРГАНИЗАЦИИ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ

ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ (ДАЛЕЕ - ПОРЯДОК)

1. Общие положения

1. Под мониторингом понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности государственных и муниципальных услуг, оценка соответствия показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг требованиям, содержащимся в правовых актах Российской Федерации, Пензенской области, органов местного самоуправления Пензенской области.

2. Мониторинг осуществляется в целях:

1) определения рейтинга доступности государственных и муниципальных услуг для физических и (или) юридических лиц;

2) выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг физическим и (или) юридическим лицам на территории Пензенской области, в том числе количество обращений за одной услугой, время, потраченное на получение услуги, финансовые затраты, качество консультирования сотрудниками, предоставляющими услугу, комфортность условий, в которых предоставляется услуга;

3) разработки и реализации мер по улучшению выявленных значений, исследуемых параметров качества и доступности государственных и муниципальных услуг;

4) оценки динамики параметров качества и доступности государственных и муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

3. Мониторинг проводится в исполнительных органах государственной власти Пензенской области с учетом территориальности предоставления государственных услуг, в соответствии с [разделом II](#P54) настоящего Порядка, и в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области в соответствии с [разделом III](#P69) настоящего Порядка.

4. Ответственным за свод информации в IV квартале календарного года и ежегодную подготовку доклада по результатам проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг является Министерство экономики Пензенской области.

2. Проведение мониторинга исполнительными органами

государственной власти Пензенской области

5. Мониторинг качества государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Пензенской области (далее - органы государственной власти), проводится в четыре последовательных этапа:

5.1. На первом этапе органы государственной власти высчитывают [рейтинг](#P101) доступности государственных услуг (приложение N 1 к настоящему Порядку), размещенных в Реестре государственных услуг, путем обработки информации, полученной из официальных источников.

5.2. На втором этапе мониторинга органы государственной власти в течение I - III кварталов календарного года по предоставляемым услугам проводят формализованные личные интервью с респондентами (получателями государственных услуг) по установленной [анкете](#P176) проведения опроса заявителей о качестве предоставления государственной услуги (приложение N 2 к настоящему Порядку). В случае отсутствия у респондента свободного времени для ответов на вопросы мониторинга респонденту предлагается добровольно указать контактную информацию и время, удобное для телефонного опроса. Участие респондентов в мониторинге является свободным и добровольным.

5.3. На третьем этапе мониторинга органы государственной власти проводят обобщение собранных количественных показателей ([приложение N 2](#P176) к настоящему Порядку) и высчитывают отдельно по каждой услуге показатель оценки качества предоставления услуг ([приложение N 3](#P265) к настоящему Порядку). Приложение заполняется на каждую государственную услугу отдельно. Оценочные баллы определяют удовлетворительное либо неудовлетворительное качество предоставления государственных услуг по 10-балльной шкале. Для расчета показателя используется формула: K=S/N, где: К - качество предоставления государственной услуги, S - сумма баллов по каждому критерию ([приложение N 3](#P265) к настоящему Порядку), N - количество заявителей по государственной услуге.

Общая оценка качества предоставления услуг по каждой анализируемой услуге соответствует следующим уровням качества:

1) от 0 до 5 баллов - неудовлетворительное качество предоставления государственной услуги;

2) от 6 баллов до 10 баллов - удовлетворительное качество предоставления государственной услуги.

5.4. На четвертом этапе органы государственной власти формируют отчет с анализом и оценкой нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных услуг, с указанием количества оказанных услуг за период исследования с I по III квартал, описанием рейтинга доступности, с оценкой каждой государственной услуги по отдельности (далее - отчет). К отчету прикладываются [рейтинг](#P101) доступности государственных услуг (приложение N 1 к настоящему Порядку), заполненные анкеты, листы с оценками качества предоставления услуг ([приложение N 3](#P265) к настоящему Порядку).

Отчет должен содержать сведения о среднем числе обращений представителей бизнеса в исполнительный орган государственной власти Пензенской области для получения одной государственной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

В заключительной части отчета необходимо выявить динамику качества предоставления государственных услуг, определить государственные услуги, наиболее проблемные с точки зрения качества их предоставления, указать рекомендации по повышению качества предоставления услуг, рекомендации по оптимизации процесса предоставления услуг (сроки исполнения рекомендаций, контроль исполнения).

6. Отчеты ежегодно направляются в срок до 1 октября в Министерство экономики Пензенской области, а также размещаются на официальном сайте органа государственной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3. Проведение мониторинга в многофункциональных центрах

предоставления государственных и муниципальных услуг

Пензенской области

7. Мониторинг качества государственных и муниципальных услуг Пензенской области, предоставляемых органами государственной власти и органами местного самоуправления в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области (далее - сеть МФЦ), ежегодно проводит уполномоченный многофункциональный центр - Государственное автономное учреждение Пензенской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Уполномоченный МФЦ) по заданию Департамента государственного имущества Пензенской области.

8. Мониторинг качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в сети МФЦ, проводится в три последовательных этапа:

8.1. На первом этапе Уполномоченный МФЦ в течение I - III кварталов календарного года в сети МФЦ проводит формализованные личные интервью с респондентами (получателями услуг) по установленной [анкете](#P176) проведения опроса заявителей о качестве предоставления государственной и муниципальной услуги (приложение N 2 к настоящему Порядку). В случае отсутствия у респондента свободного времени для ответа на вопросы мониторинга респонденту предлагается добровольно указать контактную информацию и время, удобное для телефонного опроса. Участие респондентов в мониторинге является свободным и добровольным.

8.2. На втором этапе Уполномоченный МФЦ проводит обобщение собранных количественных показателей ([приложение N 2](#P176) к настоящему Порядку) и высчитывает отдельно по каждой государственной и муниципальной услуге оценку качества предоставления ([приложение N 3](#P265) к настоящему Порядку). Приложение заполняется на каждую государственную и муниципальную услугу отдельно. Оценочные баллы определяют удовлетворительное либо неудовлетворительное качество предоставления государственных услуг по 10-балльной шкале. Для расчета показателя используется формула: K=S/N, где: К - качество предоставления государственной услуги, S - сумма баллов по каждому критерию ([приложение N 2](#P176) к настоящему Порядку), N - количество заявителей по государственной услуге.

1) от 0 до 5 баллов - неудовлетворительное качество предоставления государственной услуги;

2) от 6 баллов до 10 баллов - удовлетворительное качество предоставления государственной услуги.

8.3. На третьем этапе Уполномоченный МФЦ формирует сводный отчет с анализом и оценкой нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг, с оценкой каждой предоставляемой услуги по отдельности в каждом МФЦ Пензенской области. К отчету прикладываются заполненные анкеты и листы оценок качества государственных и муниципальных услуг ([приложение N 3](#P265) к настоящему Порядку).

Отчет должен содержать сведения о среднем числе обращений представителей бизнеса в МФЦ Пензенской области для получения каждой государственной или муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

9. Отчеты ежегодно направляются в срок до 1 октября в Департамент государственного имущества Пензенской области, в Министерство экономики Пензенской области на электронном и бумажном носителе.

4. Результаты проведения мониторинга

10. По итогам проведения мониторинга качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Пензенской области и органами местного самоуправления муниципальных образований Пензенской области, Министерство экономики Пензенской области в течение IV квартала календарного года, на основании сводных отчетов, формирует доклад об оценке качества предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области (далее - доклад об оценке качества).

11. Доклад об оценке качества размещается на официальном сайте Министерства экономики Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Приложение N 1

к Порядку

организации проведения

мониторинга качества

предоставления государственных

и муниципальных услуг

на территории

Пензенской области

РЕЙТИНГ

ДОСТУПНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nп/п | Наименование исполнительного органа государственной власти Пензенской области, наименование государственной услуги, Реестровый номер | Наличие административного регламента:1) отсутствует - 0 баллов2) подготовлен проект - 1 балл3) утвержден - 2 балла | Организация предоставления государственной услуги на базе Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг:1) не оказывается - 0 баллов2) оказывается в МФЦ - 0,1 балла(за каждый МФЦ) | Размещение информации о предоставлении государственной услуги на портале государственных и муниципальных услуг Пензенской области www.pgu.pnz.ru:1) не размещена - 0 баллов2) размещена - 2 балла3) предоставляется в электронном виде без обращения в орган власти - 3 балла | Количество обращений заявителей, направленных на обжалование действий (бездействий) и решений, принятых в ходе предоставления государственных услуг:1) каждое обращение - (- 0,5) балла | Итоговая оценка, уровень доступности государственных услуг:1) от 0 до 3,9 балла - низкий уровень доступности государственной услуги.2) от 4 до 5,9 балла - средний уровень доступности государственной услуги3) от 6 до 8 баллов - высокий уровень доступности государственной услуги |
|  | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. |
| 1 | ... | ... | НаименованиеМФЦ | Количествобаллов | Интернет-ссылка на услугу | Количествобаллов | ... | ... |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение N 2

к Порядку

организации проведения

мониторинга качества

предоставления государственных

и муниципальных услуг

на территории

Пензенской области

АНКЕТА

ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ЗАЯВИТЕЛЕЙ О КАЧЕСТВЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

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

 (наименование исполнительного органа государственной власти Пензенской

 области (далее - ИОГВ) или многофункционального центра предоставления

 государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), органа местного

 самоуправления Пензенской области, предоставляющего услугу) [<\*>](#P205)

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

 (наименование услуги, реестровый N)

 Уважаемый участник исследования! Вам была оказана государственная или

 муниципальная услуга. Просим Вас ответить на вопросы предложенной анкеты.

 Ваше мнение будет учтено в работе исполнительных органов государственной

 власти Пензенской области и в работе МФЦ. Данные опроса помогут повысить

 качество предоставления услуг.

 В случае отсутствия времени на заполнение анкеты просим Вас указать

 наименование полученной услуги, контактный телефон, удобный для Вас

 промежуток времени (с 9 до 20 часов), в течение которого с Вами можно будет

 связаться для телефонного опроса.

 Контактные данные получателя услуги

 1. Контактный телефон [<\*>](#P205) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 2. Наименование учреждения (для юридических лиц, индивидуальных

 предпринимателей)[<\*>](#P205) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ┌─┬─┐ ┌─┬─┐ ┌─┬─┐ ┌─┬─┐

 3. Время для телефонного опроса с 9 до 20 часов: │ │ │-│ │ │до│ │ │ │ │ │часов

 └─┴─┘ └─┴─┘ └─┴─┘ └─┴─┘

 <\*> данные обязательные для заполнения при проведении мониторинга.

 Вопросы мониторинга:

 1. Сколько раз Вам пришлось обратиться в многофункциональный центр,

 исполнительный орган государственной власти Пензенской области для получения

услуги?

 ┌──────┬───────────────┐ ┌──────┬───────────┐ ┌────────┬───────────────────┐

 │ │от 1 до 2-х раз│ │ │ 3 раза │ │ │от 4-х раз и более │

 └──────┴───────────────┘ └──────┴───────────┘ └────────┴───────────────────┘

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

 заявления?

 ┌──────┬───────┐ ┌──────┬───────┐

 │ │минут │ │ │час │

 └──────┴───────┘ └──────┴───────┘

 3. Сколько времени было потрачено на получение услуги с момента подачи

 заявления?

 ┌──────┬───────┐ ┌──────┬────────┐ ┌───────┬───────┐

 │ │минут │ │ │часов │ │ │дней │

 └──────┴───────┘ └──────┴────────┘ └───────┴───────┘

 4. Какое количество денежных средств было потрачено на получение данной

 услуги?

 ┌─────┬────────────┬──────┐

 │сумма│ │рублей│

 └─────┴────────────┴──────┘

 5. Количество денежных средств, потраченных на неформальные платежи,

 посреднические услуги?

 ┌─────┬────────────┬──────┐

 │сумма│ │рублей│

 └─────┴────────────┴──────┴───────────────────────────────────────────────────

 (укажите цели платежа)

 ─────────────────────────────────────────────────────────────────────────────

 6. Довольны ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями

 сотрудника, предоставляющего услуги?

 ┌─────┬──────────┐ ┌─────┬───────────────┐

 │ │да доволен│ │ │нет, не доволен│

 └─────┴──────────┘ └─────┴───────────────┘

 7. Считаете ли Вы комфортными для себя условия, созданные в исполнительном

 органе государственной власти Пензенской области, в многофункциональном центре

 предоставляющем услугу?

 ┌───────────┬──────────────────────┐ ┌────────────┬──────────────────────────┐

 │ │да, считаю комфортными│ │ │нет, считаю не комфортными│

 └───────────┴──────────────────────┘ └────────────┴──────────────────────────┘

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

 (что необходимо улучшить)

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

 (должность, фамилия, имя, отчество сотрудника проводившего опрос)

Приложение N 3

к Порядку

организации проведения

мониторинга качества

предоставления государственных

и муниципальных услуг

на территории Пензенской области

ОЦЕНКА

КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

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

 (наименование многофункционального центра предоставления

 государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ), наименование

 исполнительного органа государственной власти Пензенской области

 (далее - ИОГВ))

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

 (наименование услуги, реестровый номер)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nп/п | 1. Количество обращений заявителя в МФЦ, ИОГВ для получения одной услуги:1) от 4-х обращений и более - 0 баллов;2) 3 обращения - 1 балл;3) от 1 до 2-х обращений - 2 балла | 2. Время, потраченное на ожидание приема в очереди для подачи заявления (не более 15 минут):1) срок превышает установленный -0 баллов;2) срок соответствует, либо менее установленного -2 балла | 3. Время, потраченное на получение услуги (в соответствии с регламентом...):1) фактический срок превысил установленный -0 баллов;2) срок получения соответствует, либо менее установленного -1 балл | 4. Количество денежных средств, потраченных на получение услуги (в соответствии с регламентом...):1) фактическая стоимость превысилаустановленную -0 баллов;2) фактически уплаченная стоимостьсоответствует установленной -1 балл | 5. Количество денежных средств, потраченных на неофициальные платежи, посреднические услуги:1) да (- 1) балл;2) нет - 2 балла | 6. Качество консультирования сотрудником, предоставляющим услугу:1) нет -0 баллов;2) да -1 балл | 7. Комфортность условий:1.) нет -0 баллов;2.) да - 1 балл | Итоговая сумма баллов по каждому заявителю |
| количество | оценка критерия | фактический срок | оценка критерия | фактический срок | оценка критерия | сумма | оценка критерия | сумма | оценка критерия |
| 1. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Итого по каждому критерию |  | ... |  | ... |  | ... |  |  |  |  |  |

Формула оценки качества предоставления одной услуги K=S/N, где: К - качество предоставления услуги, S - сумма баллов по каждому критерию, N - количество заявителей обратившихся за идентичной услугой.