



ГЛАВА АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД ЛЕСНОЙ»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 31.12.2013 г.

№ 2530

г. Лесной

О внесении изменений в постановление главы администрации городского округа «Город Лесной» от 24.08.2012 г. № 1117 «Об утверждении программы проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в городском округе «Город Лесной»

В связи с изменениями, внесенными в Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области, утвержденный постановлением Правительства Свердловской области от 29.01.2013 г. № 100-ПП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области» (в редакции постановления Правительства Свердловской области от 20.11.2013 № 1410-ПП),

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести изменение в постановление главы администрации городского округа «Город Лесной» от 24.08.2012 г. № 1117 «Об утверждении программы проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в городском округе «Город Лесной» (с изменениями от 29.03.2013 г. № 458), изложив программу проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в городском округе «Город Лесной» в новой редакции (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление главы администрации городского округа «Город Лесной» от 29.03.2013 г. № 458 «О внесении изменений в постановление главы администрации городского округа «Город Лесной» от 24.08.2012 г. № 1117 «Об утверждении программы проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в городском округе «Город Лесной».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по экономике – председателя комитета экономического развития, торговли и услуг Гордееву Т.И.

**Глава администрации
городского округа «Город Лесной»**

Ю.В. Иванов

УТВЕРЖДЕНА
постановлением главы
администрации городского
округа «Город Лесной»
от 31.12.2013 г. № 2530

**ПРОГРАММА
ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
В ГОРОДСКОМ ОКРУГЕ «ГОРОД ЛЕСНОЙ»**

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проводится в целях оптимизации и непрерывного совершенствования процесса предоставления муниципальных услуг, повышения их качества и доступности, снижения организационных и временных затрат физических и юридических лиц (далее – заявители либо получатели) при получении муниципальных услуг.

2. Под мониторингом понимается сбор и анализ информации о фактическом уровне качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления муниципальных услуг и иных нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальных услуг, устанавливающих требования к их качеству и доступности.

3. Основными задачами мониторинга являются:

- выявление административных барьеров при предоставлении муниципальных услуг и выработка предложений по их устранению;
- выявление факторов, способствующих появлению административных барьеров, и выработка предложений по их устранению;
- анализ соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг;
- выявление динамики роста (снижения) уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг;
- подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг.

4. Мониторинг проводится структурными подразделениями, отраслевыми (функциональными) органами администрации городского округа «Город Лесной» (далее – администрация), муниципальными учреждениями в соответствии с планом проведения мониторинга качества и доступности муниципальных услуг в городском округе «Город Лесной», утверждаемым распоряжением главы администрации (далее – план) и настоящей программой.

5. В план проведения мониторинга на постоянной основе включаются все муниципальные услуги, предоставляемые структурными подразделениями, отраслевыми (функциональными) органами администрации, муниципальными

учреждениями, указывается срок проведения мониторинга.

6. Объектом мониторинга является муниципальная услуга, включенная в план.

7. Предметом мониторинга являются:

- соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг;
- жалобы заявителей на решения, действия (бездействие) структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации, муниципальных учреждений, должностных лиц структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации, муниципальных учреждений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

8. При проведении мониторинга используются следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги:

- анкетирование структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации, муниципальных учреждений, предоставляющих соответствующие муниципальные услуги;
- опрос получателей муниципальных услуг в виде личного устного интервью или интервью по телефону;
- анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
- анализ жалоб заявителей на решения, действия (бездействие) структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации, муниципальных учреждений, должностных лиц структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации, муниципальных учреждений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

9. Структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы администрации, муниципальные учреждения (далее – исполнители услуг) вправе устанавливать дополнительные параметры исследования качества и доступности муниципальных услуг, исходя из их особенностей.

10. При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой муниципальной услуги могут быть использованы другие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги, в частности:

- опрос, интервью, анкетирование, проведение фокус-групп организаций, предоставляющих необходимые и обязательные услуги в целях предоставления муниципальных услуг, представителей общественных организаций, экспертов, иных организаций;
- метод «контрольных закупок» (при исследовании муниципальных услуг, предоставляемых гражданам);
- наблюдение в местах предоставления муниципальных услуг;
- метод экспертных оценок.

11. В качестве дополнительных объективных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые в ходе мониторинга данные, целесообразно использовать статистическую информацию органов власти и

организаций, оказывающих услуги, данные судов и прокуратуры, информацию от общественных объединений, информацию от экспертных организаций.

Раздел 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

Мониторинг проводится в 2 этапа.

I этап проведения мониторинга

12. I этап проведения мониторинга направлен на: выявление отклонений нормативно установленного порядка предоставления муниципальной услуги, закрепленного в административном регламенте, от фактически сложившегося, и на получение информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг.

13. На данном этапе мониторинга исполнителями услуг осуществляется сбор первичной информации по показателям согласно приложениям № 1 и № 2 к настоящей программе.

Исполнители услуг организуют по каждой исследуемой муниципальной услуге регулярное (ежеквартальное) проведение опросов заявителей услуг по форме анкеты, приведенной в приложении № 3 к настоящей программе, а также обработку данных анкет согласно методике оценки качества предоставления муниципальной услуги по результатам опроса заявителей (приложение № 4 к настоящей программе) в виде таблицы.

14. При проведении опроса получателей муниципальных услуг формируется репрезентативная выборка респондентов по каждой исследуемой услуге. Число респондентов, принявших участие в опросе, не может составлять менее 5% от общего количества получателей муниципальной услуги при общем количестве получателей соответствующей услуги более 500 за отчетный год, и менее 10% от общего количества получателей муниципальной услуги при общем количестве получателей соответствующей услуги менее 500 за отчетный год. Исполнителями услуг должны формироваться планы-графики опроса заявителей услуг (годовые, ежеквартальные и/или ежемесячные).

15. В ходе проведения данного этапа мониторинга получателям муниципальных услуг предлагается ответить на вопросы анкеты, а также сообщается, что: участие в мониторинге является свободным и добровольным; их мнение будет учтено в работе исполнителей услуг; данные опроса помогут повысить качество предоставления муниципальных услуг. В случае отсутствия у заявителя свободного времени для ответа на вопросы анкеты ему предлагается указать контактную информацию и время, удобное для проведения интервью по телефону.

16. По результатам опроса заявителей исполнители услуг проводят обобщение собранных количественных показателей и проводят оценку качества предоставления каждой исследуемой муниципальной услуги в соответствии с методикой оценки качества предоставления муниципальной услуги по результатам опроса заявителей, указанной в приложении № 4 настоящей программы.

17. Оценочные баллы определяют удовлетворительное либо неудовлетворительное качество предоставления муниципальных услуг по 10-балльной шкале:

1) от 0 баллов до 5 баллов – неудовлетворительное качество предоставления муниципальной услуги;

2) от 6 баллов до 10 баллов – удовлетворительное качество предоставления муниципальной услуги.

18. Для расчета показателя используется формула:

$$K = S/N, \text{ где:}$$

K – качество предоставления муниципальной услуги;

S – общая сумма баллов по исследуемой муниципальной услуге в отчетном периоде;

N – количество заявителей по исследуемой муниципальной услуге в отчетном периоде.

19. Информация о качестве предоставления муниципальных услуг в отчетном году, сформированная по результатам опроса заявителей, направляется в комитет экономического развития, торговли и услуг администрации в срок не позднее 01 февраля года следующего за отчетным годом по форме указанной в приложении № 5 к настоящей программе.

20. Исполнители услуг обеспечивают сохранность документации по проведению опроса заявителей муниципальных услуг в течение двух лет с момента проведения опроса.

II этап проведения мониторинга

21. II этап проведения мониторинга ориентирован на получение информации об общем уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг в рамках реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

22. Данный этап мониторинга проводится исполнителями услуг путем заполнения анкеты, содержащей основные критерии оценки качества и доступности муниципальной услуги, по форме, приведенной в приложении № 6 к настоящей программе.

23. Анкеты заполняются исполнителями услуг по муниципальной услуге, определенной планом в последнем месяце отчетного года. Ответы на вопросы анкеты оформляются в соответствии с прилагаемой методикой оценки качества и доступности предоставления муниципальных услуг (приложение № 7 к настоящей программе) в виде таблицы с указанием варианта ответа напротив критерия оценки услуги. Каждому из выбранных вариантов ответов анкеты присваивается исходный балл, затем баллы суммируются и в таблицу вносятся их итоговые значения по каждому разделу, а также общая сумма баллов по всем разделам.

По общей сумме баллов всех разделов определяется общая оценка уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг по 50-балльной системе.

24. Общая оценка уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг по каждой анализируемой услуге соответствует следующим уровням качества:

Значения общей оценки	Уровень качества и доступности предоставления муниципальной услуги
40 < общая сумма баллов <= 50	хороший
30 < общая сумма баллов <= 40	удовлетворительный
общая сумма баллов <= 30	неудовлетворительный

25. Заполненные анкеты и таблицы передаются в комитет экономического развития, торговли и услуг администрации в срок не позднее 01 февраля года следующего за отчетным годом.

Раздел 3. РЕЗУЛЬТАТЫ, ФОРМЫ И СРОКИ ОТЧЕТНОСТИ О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА

26. По итогам проведения мониторинга составляются ежеквартальные и ежегодные отчеты о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, а также доклад о результатах проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в отчетном году.

27. Ежеквартальный отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг составляется и направляется исполнителями услуг в комитет экономического развития, торговли и услуг администрации (в том числе в электронном виде) по форме согласно приложению № 1 к настоящей программе в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

28. Сводный ежеквартальный отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг формируется комитетом экономического развития, торговли и услуг администрации в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, и направляется в государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ) по установленной форме.

29. Ежегодный отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг составляется и направляется исполнителями услуг в комитет экономического развития, торговли и услуг администрации (в том числе в электронном виде) по форме согласно приложению № 2 к настоящей программе в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным годом.

30. Сводный годовой отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг формируется комитетом экономического развития, торговли и услуг администрации в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным годом, и направляется в МФЦ по установленной форме.

31. Доклад о результатах проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в отчетном году (далее – доклад) подготавливается комитетом экономического развития, торговли и услуг

администрации в срок не позднее 01 марта года, следующего за отчетным годом.

32. Комитет экономического развития, торговли и услуг администрации при подготовке доклада обобщает представленные исполнителями услуг ежеквартальные и ежегодные отчеты о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, проводит анализ результатов опросов заявителей, общей оценки уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг, а также анализ жалоб заявителей на решения, действия (бездействие) исполнителей услуг, должностных лиц исполнителей услуг, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

33. В доклад включается информация, содержащая:

- цели и задачи проведения мониторинга;
- методологическая информация о проведенном исследовании: методы, используемые для сбора первичной информации, объем выборки;
- рейтинговые графики, таблицы по муниципальным услугам, включенным в мониторинг в отчетном году, в том числе по количеству обращений;
- рейтинговые системы исполнителей услуг в том числе по количеству обращений, по доле регламентированных муниципальных услуг;
- фактические результаты исследования, в том числе сведения о соблюдении стандартов предоставления муниципальных услуг или иных установленных требований;
- описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления муниципальных услуг;
- анализ полученных результатов в динамике с результатами мониторинга предыдущих лет (в том случае если мониторинг проводился в предыдущие годы);
- рекомендации по улучшению условий предоставления муниципальных услуг, направленных на повышение удовлетворенности заявителей качеством и доступности их предоставления и иная информация.

34. Сводные ежеквартальные и ежегодные отчеты о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, а также доклад, размещаются на официальном сайте администрации в сети «Интернет»:

- ежеквартальный отчет не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом;
- ежегодный отчет не позднее 25 числа месяца, следующего за отчетным кварталом;
- доклад не позднее 05 марта года, следующего за отчетным годом.

35. Ежеквартальные и ежегодные отчеты о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещаются исполнителями услуг при наличии на их официальных сайтах в сети «Интернет» в указанные в пункте 34 настоящей программы сроки.

3.														
...														

**Раздел 3. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО ИХ РЕШЕНИЮ**

Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга:

- 1) предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты Свердловской области, регулирующие предоставление муниципальных услуг;
- 2) предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в том числе:
 - об изменении перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
 - об изменении срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;
 - об изменении порядка взаимодействия с исполнителем услуги.

Сведения о принятых мерах (и их результатах) по устранению выявленных проблем предоставления исследуемых муниципальных услуг.

Руководитель структурного подразделения,
отраслевого (функционального) органа
администрации городского округа «Город Лесной», муниципального учреждения _____ / _____ /
(подпись) (И.О. Фамилия)

Контактные данные исполнителя
(Ф.И.О., должность, телефон)

* Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

3.																
...																

**Раздел 3. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО ИХ РЕШЕНИЮ**

Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга:

- 1) предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты Свердловской области, регулирующие предоставление муниципальных услуг;
- 2) предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в том числе:
 - об изменении перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
 - об изменении срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;
 - об изменении порядка взаимодействия с исполнителем услуги.

Сведения о принятых мерах (и их результатах) по устранению выявленных проблем предоставления исследуемых муниципальных услуг.

Руководитель структурного подразделения,
отраслевого (функционального) органа
администрации городского округа «Город Лесной», муниципального учреждения _____ / _____ /
(подпись) (И.О. Фамилия)

Контактные данные исполнителя
(Ф.И.О., должность, телефон)

* Федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

АНКЕТА
проведения опроса заявителей
о качестве предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги:

(указывается полное наименование муниципальной услуги)

Исполнитель услуги:

(указывается наименование структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа администрации городского округа «Город Лесной», муниципального учреждения)

Контактные данные получателя муниципальной услуги*:

1. ФИО _____

2. Контактный телефон _____

3. Наименование организации (для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) _____

4. Время для телефонного опроса с 08.30 до 12.00 и с 14.00 до 16.30 часов: _____

Вопросы мониторинга:

1. Сколько раз Вам пришлось обратиться к исполнителю услуги для получения одной муниципальной услуги?

а) Один раз

б) Два раза

в) Три и более раз

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

_____ мин _____ час

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

_____ мин _____ час _____ дней

4. Какое количество денежных средств было потрачено на получение данной услуги?

_____ рублей

5. Количество денежных средств потраченных на посреднические услуги?

_____рублей

(укажите цели платежей)

6. Довольны ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями специалиста, предоставляющего услугу?

- а) да, доволен
- б) нет, не доволен

7. Считаете ли Вы комфортными для себя условия, созданные в месте предоставления муниципальной услуги?

- а) да, считаю комфортными
- б) нет, считаю некомфортными

(указать, что необходимо улучшить)

(дата)

(подпись, фамилия, имя, отчество должностного лица проводившего опрос)

* Контактные данные получателя муниципальной услуги вносятся в анкету исключительно с его согласия в целях проведения интервью по телефону.

МЕТОДИКА
оценки качества предоставления муниципальной услуги по результатам
опроса заявителей

Наименование муниципальной услуги:

(указывается полное наименование муниципальной услуги)

Исполнитель услуги:

(указывается наименование структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа администрации городского округа «Город Лесной», муниципального учреждения)

1. Количество обращений заявителя для получения одной услуги		
а) один раз	-	2
б) два раза	-	1
в) три и более раза	-	0
2. Сколько времени потрачено на ожидание приема в очереди, для подачи заявления		
а) менее 15 минут	-	2
б) более 15 минут	-	0
3. Время, потраченное на получение муниципальной услуги		
а) в соответствии с регламентом	-	2
б) более чем, установлено регламентом	-	0
4. Количество денежных средств, потраченных на получение муниципальной услуги		
а) в соответствии с регламентом	-	1
б) более, чем, установлено регламентом	-	0
5. Количество денежных средств, потраченных на посреднические услуги		
а) есть	-	- 1
б) нет	-	1
6. Качество консультирования специалистом, предоставляющим услугу		
а) да, доволен	-	1
б) нет, не доволен	-	0
7. Комфортность условий		
а) да, считаю комфортными	-	1
б) нет, считаю некомфортными	-	0
Итого:	-	

Приложение № 5
к программе проведения мониторинга
качества и доступности муниципальных
услуг в городском округе «Город Лесной»

**ИНФОРМАЦИЯ
О КАЧЕСТВЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
(ПО ДАННЫМ ОПРОСА ЗАЯВИТЕЛЕЙ)
В 20__ ГОДУ**

Исполнитель услуги: _____

(указывается наименование структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа администрации городского округа «Город Лесной», муниципального учреждения)

№ п/п	Наименование услуги	Оценочные баллы	Качество предоставления муниципальной услуги (удовлетворительное либо неудовлетворительное)
1.			
2.			
3.			
...			

АНКЕТА

для проведения мониторинга качества и доступности муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги: _____

(указывается полное наименование муниципальной услуги)

Исполнитель услуги: _____

(указывается наименование структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа администрации городского округа «Город Лесной», муниципального учреждения)

1. Информированность об услуге

1.1. Наличие общей информации об услуге:

- а) На информационных стендах исполнителя услуги, и в сети Интернет (указать адрес сайта)
- б) Только в сети Интернет (указать адрес сайта)
- в) Только на информационных стендах исполнителя услуги

1.2. Наличие информации о месте нахождения исполнителя услуги в сети Интернет:

- а) Да (указать адрес сайта)
- б) Нет

1.3. Наличие информации о графике работы исполнителя услуги:

- а) На информационных стендах исполнителя услуги и в сети Интернет (указать адрес сайта)
- б) Только в сети Интернет (указать адрес сайта)
- в) Только на информационных стендах исполнителя услуги

1.4. Наличие информации о порядке предоставления услуги и ее результате:

- а) На информационных стендах исполнителя услуги и в сети Интернет (указать адрес сайта)
- б) Только в сети Интернет (указать адрес сайта)
- в) Только на информационных стендах исполнителя услуги

1.5. Наличие выделенной телефонной линии для консультирования по услуге и информации о ней в сети Интернет:

- а) Да
- б) Нет

1.6. Наличие информации о порядке досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления услуги:

- а) На информационных стендах исполнителя услуги и в сети Интернет (указать адрес сайта)
- б) Только в сети Интернет (указать адрес сайта)
- в) Только на информационных стендах исполнителя услуги

1.7. Наличие перечня документов, необходимых заявителю для получения соответствующей услуги:

- а) На информационных стендах исполнителя услуги и в сети Интернет (указать адрес сайта)
- б) Только в сети Интернет (указать адрес сайта)
- в) Только на информационных стендах исполнителя услуги

1.8. Наличие сведений о платности/безвозмездности предоставления услуги:

- а) На информационных стендах исполнителя услуги и в сети Интернет (указать адрес сайта)
- б) Только в сети Интернет (указать адрес сайта)
- в) Только на информационных стендах исполнителя услуги

1.9. Основания для приостановления предоставления услуги или отказа в ее предоставлении указаны:

- а) На информационных стендах исполнителя услуги и в сети Интернет (указать адрес сайта)
- б) Только в сети Интернет (указать адрес сайта)
- в) Только на информационных стендах исполнителя услуги

1.10. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги, указаны:

- а) На информационных стендах исполнителя услуги и в сети Интернет (указать адрес сайта)
- б) Только в сети Интернет (указать адрес сайта)
- в) Только на информационных стендах исполнителя услуги

1.11. Услуга предоставляется на базе МФЦ:

- а) Да
- б) Нет

1.12. Наличие утвержденного административного регламента предоставления услуги:

а) Да, при этом административный регламент соответствует требованиям Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных муниципальных услуг»

б) Да, но административный регламент не соответствует требованиям Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных муниципальных услуг»

- в) Нет

1.13. Наличие свободного доступа к административному регламенту предоставления услуги и (или) ее стандарту в сети Интернет:

- а) Да
- б) Нет

2. Технологичность предоставления услуги

2.1. Уровень оснащения доступной для заявителя копировальной и другой техникой, необходимой для качественного предоставления услуги:

- а) Полное оснащение
- б) Частичное оснащение
- в) Отсутствие оснащения

2.2. Размещены ли в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» сведения об услуге:

- а) Да
- б) Нет

2.3. Размещены ли в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области», на сайте исполнителя услуги, электронные формы заявлений и других документов, необходимых заявителю для получения услуги (если такие документы предусмотрены административным регламентом или стандартом предоставления услуги), а также имеется возможность скачать формы и заполнить их:

- а) Да
- б) Нет

2.4. Наличие автоинформатора об услуге:

- а) Да
- б) Нет

3. Комфортность предоставления муниципальной услуги

3.1. Время в минутах, затрачиваемое заявителем (пешеходом) на дорогу от ближайшей остановки общественного транспорта до исполнителя услуги:

- а) 5 минут и менее
- б) От 5 до 10 минут
- в) Более 10 минут

3.2. Наличие бесплатной автомобильной парковки:

- а) Да
- б) Нет

3.3. Наличие мест для сидения в местах ожидания:

- а) Да
- б) Нет

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

- а) Да

б) Нет

3.5. Общее количество специалистов исполнителя услуги к которым должен обратиться получатель в процессе предоставления услуги (за одно посещение):

- а) Один специалист
- б) Два специалиста
- в) Три и более специалистов

3.6. Количество посещений исполнителя услуги в процессе предоставления услуги:

- а) Один раз
- б) Два раза
- в) Три и более раз

3.7. График работы исполнителя услуги (при предоставлении услуги):

- а) Рабочие дни, рабочие часы + суббота
- б) Рабочие дни, рабочие часы
- в) Рабочие дни, определенные часы

4. Профессиональная компетенция персонала

4.1. Наличие повторных обращений по причине ошибки специалистов исполнителя услуги до окончания предоставления услуги:

- а) Есть
- б) Нет

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

- а) Есть
- б) Нет

4.3. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим обращением специалистов с заявителями муниципальных услуг:

- а) Есть
- б) Нет

Приложение № 7
к программе проведения мониторинга
качества и доступности муниципальных
услуг в городском округе «Город Лесной»

МЕТОДИКА
оценки качества и доступности предоставления муниципальных услуг

Наименование муниципальной услуги:

(указывается полное наименование муниципальной услуги)

Исполнитель услуги:

(указывается наименование структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа администрации городского округа «Город Лесной», муниципального учреждения)

№	Вариант ответа	Балл	№	Вариант ответа	Балл	№	Вариант ответа	Балл	№	Вариант ответа	Балл	
1.1.	а	2	2.1.	а	2	3.1.	а	2	4.1.	а	-1	
	б	1		б	1		б	2				
	в	0		в	0		4.2.	а	2	а	-1	
1.2.	а	1	2.2.	а	2	3.2.		а	2	б	2	
	б	0		б	0		4.3.	а	2	а	-1	
1.3.	а	2	2.3.	а	2	3.3.		а	2			
	б	1		б	0		б	0				
	в	0	2.4.	а	2	3.4.	а	2				
1.4.	а	2		б	0		б	0				
	б	1				3.5.	а	2				
	в	0					б	1				
1.5.	а	1					в	0				3.6.
	б	0	а	2	б	1						
1.6.	а	2				3.7.	а	2				
	б	1					б	1				
	в	0					в	0				
1.7.	а	2										
	б	1										
	в	0										
1.8.	а	2										
	б	1										
	в	0										
1.9.	а	2										
	б	1										
	в	0										
1.10.	а	2										
	б	1										
	в	0										
1.11.	а	1										
	б	0										
1.12.	а	2										
	б	1										
	в	0										
1.13.	а	1										
	б	0										
Итого по разделу 1:			Итого по разделу 2:			Итого по разделу 3:			Итого по разделу 4:			
											Итого по всем разделам:	

