

**Муниципальное бюджетное учреждение  
«Многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг  
Тоншаевского района Нижегородской области»**

**ПРИКАЗ**

№ 24  
р.п. Тоншаево

13 августа 2015 года.

**«Об утверждении положения по  
организации проведения мониторинга  
качества предоставления услуг »**

Во исполнение Указа президента Российской Федерации от 07.05.2012 года № 601 « Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления », в соответствии с пунктом 26 Постановления Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года №1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»

**П Р И К А З Ы В А Ю**

1. Утвердить прилагаемое Положение по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг муниципального бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Тоншаевского района Нижегородской области»
2. Приказ вступает в силу со дня его подписания.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Директор**

**Махнев П.И.**

Приложение  
к приказу МБУ «МФЦ Тоншаевского района»  
№ 24 от 13.08. 2015 года

**Положение**  
**по организации проведения мониторинга качества**  
**предоставления государственных и муниципальных услуг**  
**МБУ «МФЦ Тоншаевского района Нижегородской области»**

## **I. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано с целью проведения комплексного изучения процессов организации предоставления в Тоншаевском районе Нижегородской области государственных (муниципальных) услуг посредством МБУ МФЦ - (далее также – МФЦ) и оценки МФЦ на предмет соответствия требованиям действующих нормативных правовых актов, определяет последовательность действий при проведении мониторинга качества государственных и муниципальных услуг, в том числе по принципу «одного окна» (далее - мониторинг).

1.2. Под мониторингом качества муниципальных услуг (далее – услуги) понимается сбор и анализ информации о фактическом уровне качества предоставляемых услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих услуг.

1.3. Мониторинг является обязательным инструментом анализа текущей практики предоставления государственных и муниципальных услуг (далее услуга), применяемым для оценки деятельности МБУ МФЦ Тоншаевского района по предоставлению услуг, совершенствования и сокращения сроков административных процедур при предоставлении услуг.

## **2. Цель и задачи мониторинга**

2.1. Целью проведения мониторинга является создание механизма, позволяющего:

- регулярно проводить оценку и анализ соответствия фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг гражданам и организациям на базе МФЦ;
- выявлять сложившиеся проблемы и недостатки при предоставлении услуг; разрабатывать и предпринимать меры, направленные на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых услуг;
- осуществлять контроль результативности принятых мер.

## 2.2. Задачи мониторинга:

Задачами мониторинга деятельности МФЦ является сбор и анализ информации, дающей объективное представление о соответствии установленным требованиям и о качестве организации оказания государственных и муниципальных услуг посредством МФЦ, в том числе в разрезе его удаленных рабочих мест.

- определение соответствия условий процедуры и результатов предоставления услуг административному регламенту предоставления услуг;
- разработка рекомендаций по оптимизации и улучшению условий предоставления услуг;
- совершенствование административных регламентов предоставления услуг с целью повышения качества их предоставления;
- повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления услуг;
- обеспечение руководителей органов администрации района, органов местного самоуправления информацией о качестве предоставляемых ими услуг, полученной по результатам мониторинга;
- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов, направляемых на оказание услуг.

Мониторинг качества услуг проводится в соответствии с планом, утвержденным распоряжением главы администрации Тоншаевского муниципального района Нижегородской области.

## **3. Объекты мониторинга**

### 3.1. Объектами мониторинга являются:

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

## **4. Проведение мониторинга**

4.1. Проведение мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Тоншаевском районе Нижегородской области на базе МБУ МФЦ включает в себя:

4.1.1. Исследование общего уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в Тоншаевском районе Нижегородской области;

4.1.2. Проведение мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Тоншаевском районе Нижегородской области.

4.2. Исследование общего уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг в Тоншаевском районе Нижегородской области осуществляется путем опроса (анкетирования) граждан.

4.3. Опрос (анкетирование) проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, постоянно или преимущественно проживающих на территории Тоншаевского района Нижегородской области.

4.4. Участие в опросе (анкетировании) является свободным и добровольным. Никто не может быть принужден к выражению своего мнения и убеждения или отказу от них.

4.5. Опрос (анкетирование) может проводиться на участках опроса (в местах предоставления государственных и муниципальных услуг) либо по месту жительства участников опроса.

Опрос (анкетирование) проводится в отношении государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МБУ МФЦ».

4.6. Исследование общего уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг в МБУ МФЦ (далее - Исследование) проводится в целях выявления основных проблем, возникающих у заявителей при получении услуг, и разработки рекомендаций

по оптимизации процесса предоставления услуг, повышению качества их предоставления. Основные принципы Исследования:

4.6.1. Перечень исследуемых услуг не задается заранее, а выявляется в ходе исследования;

4.6.2 . Выясняется удовлетворенность респондента одной, полученной им государственной или муниципальной услугой.

Опрашиваются граждане, получившие хотя бы одну услугу в течение календарного года, предшествующего году проведения исследования.

## **5. Организация и проведение исследования**

5.1. В рамках проведения Исследования:

5.1.1. Осуществляется опрос (анкетирование) граждан;

5.1.2. Проведение мониторинга обеспечивают специалисты МФЦ, к сфере деятельности которого относится оказание услуги .

5.1.3. Производится обработка результатов опроса (анкетирования);

5.1.4. Выводы о степени удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг качеством их предоставления в МФЦ представляют собой оценку по пятибалльной шкале: 5 - очень доволен, 1 - не удовлетворен.

5.1.5. Коэффициент удовлетворенности определяется как доля заявителей, оценивших работу МФЦ как «отлично» (оценка 5) и «хорошо» (оценка 4), в общем количестве опрошенных заявителей.

5.1.6. На основании полученных результатов осуществляется анализ удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг. Описывая результаты мониторинга, также выявляются причины неудовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг, разрабатываются способы их преодоления.

5.1.7. Формируется итоговый отчет о результатах Исследования.

5.1.8. Итоговый доклад по проведению мониторинга готовит директор МФЦ на основе отчетов, предоставленных специалистами, предоставляющими услуги и осуществляющими мониторинг.

5.2. Отчет о результатах оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг в МБУ МФЦ передается в администрацию Тоншаевского района и размещается на официальном сайте МБУ МФЦ в сети Интернет.

5.3. Опросный лист (анкета) Исследования приведен в приложении №1 к настоящему Положению.

5.4. Мониторинг проводится ежеквартально.

## **6. Формат итогового отчета**

6.1. Итоговый отчет о результатах Исследования должен содержать следующие данные:

- сведения о количестве опрошенных граждан;
- сведения о количестве опрошенных граждан, обратившихся за получением государственных и муниципальных услуг;
- сравнительный анализ по возрастным группам опрошенных граждан, обратившихся за получением муниципальных услуг;
- сравнительный анализ оценки опрошенными гражданами качества государственных и муниципальных услуг, за получением которых они обращались (в % от опрошенных);
- перечень основных трудностей при получении государственных и муниципальных услуг;
- выводы по результатам опроса.

6.2. К отчету прикладывается база данных ответов содержащая результаты по каждому опросному листу (анкете). Отчет должен иллюстрироваться графиками, диаграммами.

Приложение 1  
к Положению мониторинга качества  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг на базе МБУ  
«МФЦ Тоншаевского района  
Нижегородской области» утвержденного  
Приказом № 24 от 13.08.2015 г.

## АНКЕТА

для получателей государственных (муниципальных) в МФЦ

Информация о респонденте (нужное отметить знаком ✓)

Обращались ли Вы ранее в МФЦ

- обращаюсь впервые
- обращаюсь повторно
- обращаюсь регулярно
- не буду больше обращаться

Ваш пол

- мужской
- женский

Ваш возраст

- 18-25
- 26-50
- более 50

Ваше образование

- среднее
- среднее специальное
- высшее

Уважаемый заявитель!

Мы просим Вас оценить работу МФЦ по пятибалльной шкале, выставив оценку от 1 до 5 по каждому критерию: «1» - низшая оценка, «5» - высшая.

Ваше мнение очень важно для нас, и мы обязательно учтем его в своей дальнейшей работе.

№	Критерий оценки	Оценка по пятибалльной шкале
---	-----------------	------------------------------



1	Насколько удовлетворяет Вас график работы МФЦ?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
2	Насколько удовлетворяет ли Вас размещение, территориальная доступность МФЦ?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
3	Насколько удовлетворяют Вас возможные способы подъезда к МФЦ, организация входа в МФЦ?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
4	Насколько удовлетворяет Вас размер, оснащенность, интерьер помещения МФЦ?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
5	Насколько удовлетворяет Вас организация очереди?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
6	Насколько приемлемо для Вас время ожидания в очереди?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
7	Насколько приемлема для Вас длительность обслуживания?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
8	Насколько Вы удовлетворены уровнем обслуживания со стороны специалистов?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
9	Воспользовались ли Вы возможностью предварительного консультирования по телефону?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
10	Получали ли Вы дополнительную информацию через интернет?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
11	Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи документов на предоставление услуги?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
12	Насколько удовлетворяет Вас детальность и доступность информации о порядке предоставления услуги, размещенной на информационных стендах МФЦ?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
13	Насколько удовлетворяют Вас сроки предоставления государственной услуги?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
14	Насколько Вы удовлетворены Вас результатом предоставления государственной услуги?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
15	Приходили ли Вы в МФЦ специально с целью получить консультацию?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
16	Сколько раз Вам пришлось обращаться в федеральные, региональные, муниципальные и другие организации для сбора, сдачи документов и получения результата указанной Вами услуги?	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

17	Удалось ли Вам сдать документы на получение услуги в полном объеме с первого раза?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
Открытые вопросы		
18	Где Вы получили информацию о работе МФЦ и его услугах?	<input type="checkbox"/> Из рекламы <input type="checkbox"/> От знакомых <input type="checkbox"/> Из информационных статей <input type="checkbox"/> Иное
19	Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
20	Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
21	Укажите в гражданстве какого государства Вы состоите	<input type="checkbox"/> В гражданстве РФ <input type="checkbox"/> В гражданстве иного государства <input type="checkbox"/> Являетесь лицом без гражданства
22	Что, по Вашему мнению, может улучшить качество предоставления данной услуги?	

Благодарим Вас за участие в опросе!

Подпись \_\_\_\_\_ Дата опроса \_\_\_\_\_