

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](#) 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](#).

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](#).

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](#) настоящего Порядка, и в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области в соответствии с [разделом III](#) 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](#) 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](#) 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](#) к настоящему Порядку) и высчитывают отдельно по каждой услуге показатель оценки качества предоставления услуг ([приложение N 3](#) 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: K - качество предоставления государственной услуги, S - сумма баллов по каждому критерию ([приложение N 3](#) 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](#) доступности государственных услуг (приложение N 1 к настоящему Порядку), заполненные анкеты, листы с оценками качества предоставления услуг ([приложение N 3](#) 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](#) 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](#) к настоящему Порядку) и высчитывает отдельно по каждой государственной и муниципальной услуге оценку качества предоставления ([приложение N 3](#) 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: K - качество предоставления государственной услуги, S - сумма баллов по каждому критерию ([приложение N 2](#) 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](#) 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

N п/п	Наименование исполнительного органа государственной власти Пензенской области, наименование государственной услуги, Реестровый номер	Наличие административного регламента: 1) отсутствует - 0 баллов 2) подготовлен проект - 1 балл 3) утвержден - 2 балла	Организация предоставления государственной услуги на базе Многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг: 1) не оказывается - 0 баллов 2) 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 баллов 2) размещена - 2 балла 3) 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 до государс 1) от 0 низк до государс 2) от 4 средн до государс 3) от 6 высо до государс
	1.	2.	3.		4.		5.	
1	Наименование МФЦ	Количество баллов	Интернет- ссылка на услугу	Количество баллов	...	
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) <*>

(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 <*> _____
2. Наименование учреждения (для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей) <*> _____

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)

N п/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 превысила установленную - 0 баллов; 2) фактически уплаченная стоимость соответствует 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	Комп
	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: K - качество предоставления услуги, S - сумма баллов по каждому критерию, N - количество заявителей обратившихся за идентичной услугой.