



АДМИНИСТРАЦИЯ КЫШТЫМСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «24» 09 2024 № 2896

г. Кыштым

Об утверждении Положения о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных и государственных услуг в Кыштымском городском округе

Во исполнение распоряжения Правительства Челябинской области от 08.05.2024 г. № 432-рп «О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных и государственных услуг в Кыштымском городском округе (приложение).

2. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте администрации Кыштымского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Организацию исполнения настоящего постановления возложить на заместителей Главы Кыштымского городского округа по курируемым направлениям.

4. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы Кыштымского городского округа по информационным технологиям Зарубину Е.А.

Глава Кыштымского городского округа

Л.А. Шеболаева

Подпись Шеболаева
Людмила
Александровна
Дата: 2024-09-26 10:23:
48

Положение о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных и государственных услуг в Кыштымском городском округе

1. Общие положения

1. Настоящее Положение о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных и государственных услуг в Кыштымском городском округе (далее — Положение) определяет цели и задачи мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых в Кыштымском городском округе, и государственных услуг, переданных для исполнения органам местного самоуправления Кыштымского городского округа (далее — мониторинг).

2. Под мониторингом понимаются сбор и анализ информации об уровне качества и доступности муниципальных и государственных услуг в Кыштымском городском округе (далее — услуги), оценка соответствия показателей качества и доступности услуг требованиям, содержащимся в федеральных нормативных правовых актах, нормативных правовых актах Челябинской области, муниципальных правовых актах Кыштымского городского округа.

2. Цели и задачи мониторинга

3. Основными целями мониторинга являются выявление, анализ и оценка фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг администрацией Кыштымского городского округа, ее структурными подразделениями (далее — Уполномоченный орган), в том числе выявление проблем и разработка мер по их устранению, направленных на повышение удовлетворенности физических и юридических лиц (далее — заявители) при предоставлении услуг.

4. Основные принципы проведения мониторинга:

1) обязательность исполнения административных регламентов предоставления услуг;

2) минимизация затрат заявителей;

3) преимущественный учет мнения заявителей;

4) непрерывное совершенствование процессов предоставления услуг.

5. Основные задачи мониторинга:

1) определение уровня общей удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг;

2) определение уровня доступности услуг, удобства, графика работы Уполномоченного органа;

3) определение уровня технологичности процедур предоставления услуг в части оптимальности временных, финансовых и других затрат на их получение;

4) установление фактов поступления от заявителей обоснованных жалоб на решения и действия (бездействие) Уполномоченного органа при предоставлении услуг либо их отсутствия;

5) выявление проблем, возникающих у заявителей при получении услуг, и ожиданий, касающихся качества их предоставления;

6) разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышению качества их предоставления.

3. Объект мониторинга

6. Объектом мониторинга является отдельная услуга и практика ее предоставления, применения установленных требований к качеству и доступности предоставления услуг.

7. Мониторинг проводится в отношении услуг, включенных в реестр муниципальных и государственных услуг, предоставляемых в Кыштымском городском округе, утвержденный постановлением администрации Кыштымского городского округа от 06.10.2023 г. № 2564 «Об утверждении реестров муниципальных и государственных услуг, предоставляемых в Кыштымском городском округе».

4. Предмет мониторинга

8. Предметом мониторинга являются показатели качества и доступности предоставления услуг:

- 1) соблюдение стандартов предоставления услуг;
- 2) обращения заявителей, обусловленные проблемами, возникающими при получении услуг;
- 3) оперативность получения результата предоставления услуг;
- 4) использование информационных технологий в процессе предоставления услуг.

5. Организация и проведение мониторинга

9. Мониторинг проводится Уполномоченным органом путем проведения анкетирования заявителей в целях оценки качества предоставления услуг, в том числе с использованием информационных технологий.

10. План проведения мониторинга утверждается отдельным постановлением администрации Кыштымского городского округа.

11. Каналы проведения анкетирования:

- 1) онлайн-каналы:
Портал «нашкыштым.рф»;
официальный сайт Уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
социальные сети;
- 2) офлайн-канал:
личный прием в Уполномоченном органе (после получения результата предоставления услуги);
личный прием в территориальном отделе областного государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Челябинской области» в Кыштымском городском округе (далее — МФЦ) (после получения результата предоставления услуги).

12. Анкетирование при оценке уровня удовлетворенности заявителей в онлайн-каналах может производиться в двух основных вариантах:

после непосредственного обращения заявителя (посредством предоставления интерактивной ссылки, QR-кодов для перехода на форму опроса, размещенную на онлайн-каналах, указанных в подпункте 1 пункта 11 настоящего Положения, после получения результата предоставления услуги);

при посещении онлайн-каналов, указанных в подпункте 1 пункта 11 настоящего Порядка, где ссылка размещается на главной странице (заявителю предлагается самостоятельно выбрать государственную услугу для проведения анкетирования).

13. По результатам анкетирования проводится анализ информации с целью выявления общего уровня удовлетворенности при предоставлении услуги, а так же отдельными параметрами предоставления услуги:

доступность услуги;

понятность и удобство подачи заявления;

возможность записи на прием;

информирование о порядке предоставления услуги;

оптимальность количества документов, необходимых для предоставления услуги;

оперативность получения результата предоставления муниципальной услуги.

Данный перечень параметров предоставления услуги не является исчерпывающим и может быть изменен в зависимости от специфики анализируемой услуги.

14. Анкетирование ведется постоянно, анализ информации по результатам анкетирования проводится один раз в квартал.

6. Результаты и порядок представления отчетности о проведении мониторинга

15. По итогам проведения мониторинга Уполномоченный орган ежегодно, в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным, формирует сводный отчет о результатах мониторинга и направляет его в Управление государственной службы Правительства Челябинской области.

16. Годовой отчет о результатах мониторинга размещается на официальном сайте Уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Заместитель Главы Кыштымского
городского округа по информационным технологиям



Е.А. Зарубина