



**УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
И ОТРАСЛЕЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ  
АДМИНИСТРАЦИИ МОЖАЙСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

г. Можайск

№ 1033 от «27» декабря 2021 г.

**Об утверждении Порядка  
проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг  
(функций) муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению  
образования и отраслей социальной сферы администрации Можайского  
городского округа Московской области**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»; постановлением Правительства Московской области от 25.04.2011 №365/15 «Об утверждении порядка разработки утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг центральными исполнительными органами государственной власти Московской области»; Уставом Можайского городского округа Московской области, Положением об Управлении образования и отраслей социальной сферы администрации Можайского городского округа Московской области, в целях оценки полноты, качества и доступности предоставления муниципальных услуг

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (функций) муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению образования и отраслей социальной сферы администрации Можайского городского округа Московской области (приложение 1).

2. Утвердить Методику проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (функций) муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению образования и отраслей социальной сферы администрации Можайского городского округа Московской области

(приложение 2).

3. Признать утратившим силу приказ Управления образования и отраслей социальной сферы администрации Можайского муниципального района от 14.10.2016 № 595 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (функций) муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению образования и отраслей социальной сферы администрации Можайского муниципального района».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

**Начальник Управления образования  
и отраслей социальной сферы  
администрации Можайского  
городского округа Московской области**



**С.А. Котальникова**



Приложение 1  
к приказу Управления образования и  
отраслей социальной сферы  
администрации Можайского  
городского округа Московской области  
от 27.12.2021 № 1033

**Порядок**  
**проведения мониторинга качества предоставления муниципальных**  
**услуг (функций) муниципальными учреждениями, подведомственными**  
**Управлению образования и отраслей социальной сферы администрации**  
**Можайского городского округа Московской области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (функций) муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению образования и отраслей социальной сферы администрации Можайского городского округа Московской области (далее - Порядок) определяет процедуры мониторинга качества исполнения муниципальных услуг (функций) муниципальными учреждениями (далее - мониторинг).

1.2. Настоящий Порядок разработан на основе:

Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

постановления Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

постановления Правительства Московской области от 25.04.2011 № 365/15 «Об утверждении порядка разработки утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг центральными исполнительными органами государственной власти Московской области»;

1.3. Понятия, применяемые в настоящем Порядке:

административный регламент предоставления муниципальной услуги - нормативный правовой акт, определяющий сроки и последовательность действий и (или) принятия решений органа местного самоуправления, влекущих возникновение, изменение, прекращение правоотношений, возникновение (передачу) документированной информации (документа) в связи с непосредственным обращением (заявлением) гражданина или организации в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с федеральным законодательством;

выборочная проверка - сбор, оценка и анализ информации, касающейся исполнения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций (далее - муниципальные услуги) муниципальным учреждением, целью которых является вывод о правильности

представленных данных и достоверности полученной информации от объекта мониторинга;

муниципальная услуга - деятельность подведомственного учреждения, выражающаяся в совершении действий и (или) принятии решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений, или возникновение документированной информации (документа) в связи с обращением гражданина или организации в целях реализации их прав, законных интересов либо исполнения возложенных на них нормативными правовыми актами;

получатель муниципальной услуги (заявитель) - физическое или юридическое лицо, обратившееся непосредственно либо через своего представителя в учреждение, оказывающее муниципальную услугу, для реализации прав, предоставленных ему нормативными правовыми актами;

орган, осуществляющий мониторинг – Управление образования и отраслей социальной сферы администрации Можайского городского округа Московской области, координирующее работу по проведению административной реформы, проводящее внутренний мониторинг в целях оптимизации деятельности (далее – Управление);

объект мониторинга - подведомственное учреждение, предоставляющее муниципальные услуги юридическим или физическим лицам.

#### 1.4.2. Цели и задачи мониторинга.

Мониторинг проводится в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг.

Основными задачами мониторинга являются:

своевременная фиксация отклонений от установленных норм административного регламента (срок оказания, условия ожидания приема, порядок информирования и др.);

выявление и анализ проблем при предоставлении муниципальной услуги (характер взаимодействия заявителей с должностными лицами, обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги, отсутствие избыточных административных действий, оптимальность сроков исполнения административных процедур и др.);

подготовка предложений по решению проблем, возникающих при исполнении административного регламента.

## 2. Этапы проведения мониторинга

Мониторинг включает в себя систему мероприятий, проводимых в несколько этапов:

1 этап - разработка системы показателей, характеризующих качество предоставления муниципальной услуги, разработка методик и инструментария сбора информации, в том числе анкет, рекомендаций, форм для регистрации первичной информации;

2 этап - сбор и обработка информации о деятельности объекта мониторинга по исполнению административного регламента;

3 этап - анализ поступающей информации (выявление отклонений от административного регламента);

4 этап - подведение промежуточных итогов, сопоставление реальных



(фактических) и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

5 этап - подготовка предложений по мерам по улучшению выявленных, нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг (функций) гражданам и организациям.

### **3. Организация и проведение мониторинга**

3.1. Отделы, предоставляющие муниципальные услуги, проводят мониторинг не чаще одного раза в полугодие (далее – Отделы).

3.2. В рамках проведения мониторинга Отделы выполняют следующие функции:

- 1) формируют и утверждают набор показателей, характеризующих качество предоставления муниципальных услуг;
- 2) запрашивают и получают у объектов мониторинга информацию в соответствии с методикой проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями (далее - методика) и использует ее исключительно в целях мониторинга;
- 3) используют базу данных предоставленных муниципальных услуг;
- 4) проводят проверку информации, представленной объектами мониторинга в рамках мониторинга, путем выборочного аудита;
- 5) производят опрос получателей муниципальной услуги с целью сбора сведений о качестве предоставления услуги;
- 6) вносят предложения об изменениях административного регламента для оптимизации порядка предоставления муниципальной услуги и повышения ее качества;
- 7) оказывают методическую помощь объекту мониторинга по вопросам сбора и подготовки информации, представляемой им в рамках мониторинга.

3.3. Действия, осуществляемые при мониторинге.

3.3.1. Получение от объекта мониторинга информации об обращениях заявителей для получения муниципальной услуги. При этом состав информации должен включать в себя:

- общее количество обращений;
- количество услуг, предоставленных в срок;
- количество услуг, предоставленных с нарушением срока;
- количество отказов в предоставлении услуг;
- количество поступивших жалоб на несоблюдение требований к порядку предоставления муниципальных услуг, на необоснованность отказа;
- количество удовлетворенных жалоб;
- количество жалоб, признанных необоснованными.

3.3.2. Получение от заявителей информации об исполнении административного регламента в части:

- срока оказания услуги;
- состава и порядка представления документов;
- требований к местам приема граждан;
- порядка информирования (полноты информации, понятности изложения);
- порядка консультирования;

- порядка обжалования.

### 3.3.3. Анализ результатов мониторинга, включающий в себя:

- заполненные таблицы, приведенные в методике;
- расчет коэффициента исполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги;
- расчет коэффициента исполнения административного регламента в части соответствия административных процедур административному регламенту;
- расчет коэффициента удовлетворенности.

### 3.3.4. Формирование отчета о результатах мониторинга, включающего в себя:

- рассчитанный коэффициент качества исполнения административных регламентов предоставления муниципальной услуги;
- выводы о проведенном анализе;
- комплекс мероприятий, оптимизирующих порядок предоставления муниципальной услуги и повышение ее качества.

### 3.4. Выборочный аудит предоставления муниципальных услуг.

Отделами, осуществляющими мониторинг, после рассмотрения информации о предоставлении муниципальной услуги, имеющейся в базе данных предоставления услуг, принимается решение о проведении выборочного аудита исполнения административных регламентов, который должен проводиться не чаще одного раза в полугодие.

Отдел, осуществляющий мониторинг, сообщает объекту мониторинга дату проведения аудита.

Объект мониторинга создает представителям Отделов, условия для своевременного и качественного проведения аудита, представляет ему все необходимые сведения и документы.

Выборочный аудит предоставления муниципальных услуг проводится с целью определения избыточных административных действий, возможностей оптимизации сроков и порядка исполнения административных процедур (административных действий).

Результаты выборочного аудита содержат описание выявленных проблем (в случае их выявления), предложения по их решению, а также меры по совершенствованию качества предоставления муниципальной услуги.



Приложение 2  
к приказу Управления образования и  
отраслей социальной сферы  
администрации Можайского городского  
округа Московской области  
от 27.12.2021 № 1033

**Методика проведения мониторинга  
качества предоставления муниципальных услуг (функций)  
муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению  
образования и отраслей социальной сферы администрации Можайского  
городского округа Московской области**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящая методика проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (функций) муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению образования и отраслей социальной сферы администрации Можайского городского округа Московской области (далее - методика) определяет состав собираемой информации об исполнении административных регламентов, порядок и способы ее анализа, а также рекомендации по подготовке отчетных материалов и заключений по результатам мониторинга.

1.2. Органом, осуществляющим мониторинг качества предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями, подведомственными Управлению образования и отраслей социальной сферы администрации Можайского муниципального городского округа Московской области (далее - мониторинг), является Управление образования и отраслей социальной сферы администрации Можайского городского округа Московской области, координирующее работу по проведению административной реформы (далее – Управление).

Управление и подведомственные ему организации, предоставляющие муниципальные услуги, также самостоятельно могут проводить мониторинг в целях оптимизации своей деятельности.

1.3. Объектами мониторинга являются муниципальные учреждения, подведомственные Управлению, предоставляющие муниципальные услуги физическим и юридическим лицам.

1.4. Предметом мониторинга являются административные регламенты предоставления муниципальных услуг (далее - административные регламенты).

1.5. При оценке качества внедрения административных регламентов используются следующие критерии:

- соответствие исполнения административного регламента требованиям к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги. При этом подлежит установлению оценка потребителями муниципальной услуги характера взаимодействия с должностными лицами Управления, как исполнительно-распорядительного органа местного самоуправления, качества и доступности



соответствующей муниципальной услуги (срок предоставления, условия ожидания приема, порядок информирования об услуге и т.д.);

- обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги;
- выполнение требований к оптимальности административных процедур, при этом подлежат установлению отсутствие избыточных административных действий, возможность уменьшения сроков исполнения административных процедур и административных действий;

- соответствие должностных регламентов ответственных должностных лиц, участвующих в исполнении муниципальной функции (предоставлении муниципальной услуги), административному регламенту в части описания в них административных действий, профессиональных знаний и навыков;

- ресурсное обеспечение исполнения административного регламента.

1.6. Понятия и термины, используемые в методике:

- административная процедура - последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги;

- административный регламент предоставления муниципальной услуги - нормативный правовой акт, определяющий сроки и административные процедуры Управления и муниципальных учреждений, порядок взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами при исполнении муниципальной функции или предоставлении муниципальной услуги;

- избыточная административная процедура - последовательность действий, исключение которых из административно-управленческого процесса не приводит к снижению качества предоставления муниципальной услуги (согласование, уведомление и др.);

- избыточное административное действие - административное действие, исключение которого из административной процедуры позволяет достичь результата административной процедуры без дополнительных затрат;

- муниципальная услуга – деятельность Управления и муниципальных учреждений по исполнению запроса граждан или организаций о признании, установлении, изменении или прекращении их прав, установлении юридических фактов, получении для их реализации материальных и финансовых средств, в случаях и порядке, предусмотренных законодательством, а также представлении документированной информации;

- муниципальная функция - регулярно осуществляемая Управлением и муниципальными учреждениями деятельность по реализации или обеспечению реализации полномочий;

- мониторинг административного регламента - специально организованное, систематическое наблюдение за исполнением административного регламента с целью повышения качества и доступности муниципальных услуг;

- получатель муниципальной услуги (заявитель) - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства (далее - гражданин) или организация, обратившиеся в Управление или муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, для реализации прав либо законных интересов или исполнения возложенных нормативными правовыми актами обязанностей.

## **2. Сбор и анализ информации об исполнении**



## административного регламента

2.1. Соблюдение требований административного регламента к порядку предоставления муниципальных услуг.

Предметом анализа является исполнение раздела административного регламента, содержащего «Требования к порядку предоставления муниципальной услуги» и также «Порядок обжалования административного регламента».

### 2.1.1. Состав собираемой информации.

В соответствии с таблицей 1 в первом столбце приводятся все положения административного регламента (цитаты), относящиеся к взаимодействию с заявителем. Каждый пункт административного регламента разбивается на несколько по значимости информации.

Положения административного регламента приводятся в соответствии со следующей структурой:

- сроки предоставления услуги;
- состав и порядок представления документов;
- требования к местам приема граждан;
- порядок информирования;
- порядок консультирования;
- порядок обжалования действий и решений должностных лиц, участвующих в процессе предоставления услуги (далее - порядок обжалования);
- прочие положения.

2.1.2. Выводы по каждому пункту должны быть обоснованы опросами граждан согласно приложению к Порядку, в объекте мониторинга, анализом информационных материалов, представленных на стендах, на сайте, по телефону.

**Таблица 1. Анализ соблюдения требований к порядку предоставления муниципальной услуги в объекте мониторинга**

№ п/п	Положение (пункт) административного регламента	Выводы по соответствию ситуации в объекте мониторинга положениям административного регламента (оценка в баллах)	Чем подтверждается оценка (опрос заявителей, фотоматериалы, визуальный анализ, анализ документов и т.д.)	Комментарии
1.				
2.				
3.				

Выводы по соответствию ситуации в объекте мониторинга положениям административного регламента оцениваются по пятибалльной системе:

5 - требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены полностью;

4 - требования административного регламента по данному положению (пункту)

выполнены в основном;

3 - требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены частично;

2 - требования административного регламента по данному положению (пункту) выполнены в незначительной степени;

1 - требования административного регламента по данному положению (пункту) полностью не выполнены.

2.1.3. Расчет коэффициента исполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги.

Согласно данным таблицы 1 рассчитывается коэффициент качества (эффективности) исполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги.

$$K = \frac{K_{об}}{K_{тп}},$$

$K_{т}$  - средний коэффициент качества исполнения административного в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги, баллов;

$K_{об}$  - общее количество баллов;

$K_{пп}$  - общее количество положений (пунктов) административного регламента;

$K_{т(%)}$  - средний коэффициент качества исполнения административного

$$K_{т(%)}$$

$K_{т(%)}$  =  $\frac{K_{т}}{5} \times 100\%$ , где:

$K_{т(%)}$  - средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги, %;

$K_{т}$  - средний коэффициент качества исполнения административного регламента в части требований к порядку предоставления муниципальной услуги, баллов;

5 - максимальное количество баллов в используемой для сбора первичных данных оценочной шкале.

Интерпретация значений коэффициента качества административного регламента представлена в таблице 2.

**Таблица 2. Интерпретация значений коэффициента качества исполнения административного регламента**





					та (оценка в баллах)		
1.							

Необходимо провести анализ того, насколько описанные в административном регламенте действия соответствуют реальной практике работы объекта мониторинга. Анализ должен основываться на интервью со служащими объекта мониторинга, анализе документооборота.

В случае если описание административных действий относится к иным органам и организациям (не относятся непосредственно к объекту мониторинга), данные действия указываются в таблице, но не анализируются.

Для каждого действия заполняются столбцы:

действие выполняется ("+" ставится в случае, если указанное в регламенте действие выполняется);

соблюдение срока ("+" ставится в случае, если срок, указанный как предельный в описании действия, соответствует практике; в комментариях указывается реальный срок выполнения действия);

соблюдение требований к оформлению документов ("+" ставится в случае, если указанные в административном регламенте документы реально оформляются и передаются в соответствии с административным регламентом);

соблюдение критериев принятия решений ("+" ставится в случае, если указанные критерии принятия решений используются на практике).

Кроме перечисленных выше выводов, общие выводы по соответствию описания административного действия реальной практике оцениваются следующим образом:

5 - требования регламента по данному положению (пункту) выполнены полностью;

4 - требования регламента по данному положению (пункту) выполнены в основном;

3 - требования регламента по данному положению (пункту) выполнены частично;

2 - требования регламента по данному положению (пункту) выполнены в незначительной степени;

1 - требования регламента по данному положению (пункту) не выполнены.

2.2.2. Расчет коэффициента исполнения административного регламента в части соответствия административных процедур административному регламенту.

Согласно данным таблицы 3 рассчитывается коэффициент качества исполнения административного регламента в части соответствия административных процедур административному регламенту:

$$K = \frac{K_{об}}{K_{к ад}}$$



К - средний коэффициент качества исполнения административного

к

в части соответствия административных процедур административному регламенту, баллов;

К - общее количество баллов;

об

К - общее количество административных действий;

ад

К

к

К = ----- x 100%, где:

к(%) 5

К - средний коэффициент качества исполнения административного

к(%)

регламента в части соответствия административных процедур административному регламенту;

К - средний коэффициент качества исполнения административного

к

регламента в части соответствия административных процедур административному регламенту, баллов;

5 - максимальное количество баллов в используемой для сбора первичных данных оценочной шкале.

Интерпретация значений коэффициента качества исполнения административного регламента приведена в таблице 2.

2.2.3. Результат по итогам анализа включает в себя:

заполненную таблицу 3;

отчет, содержащий выводы о проведенном анализе и его результатах (включая рассчитанный коэффициент качества исполнения административного регламента с точки зрения соответствия административных процедур).

В отчете по результатам анализа должно быть обосновано, насколько в объекте мониторинга соблюдаются положения административного регламента в части административных процедур:

- по каждой административной процедуре;

- по срокам выполнения отдельных действий;

- по соблюдению требований к оформлению документов, критериев принятия решений;

в целом.

2.3. Соответствие должностных регламентов (должностных инструкций) административному регламенту.

2.3.1. Состав собираемой информации.

На основе административного регламента заполняется таблица согласно форме таблицы 4.

#### **Таблица 4. Наличие должностных регламентов**

	1	2	3	4
№ п/п	Перечень ответственных лиц (из текста административного регламента)	Должности в объекте мониторинга	Наличие должностного административного регламента (да/нет)	Наличие должностной инструкции (да/нет)
1.				
2.				

В первом столбце формируется перечень ответственных должностных лиц. Необходимо выделить все должностные позиции (или «роли»), упомянутые в административном регламенте. Например, «ответственный за прием документов», «ответственный за проведение экспертизы». Если в тексте административного регламента упоминается непосредственное название должности, то указывается ее название, например, «руководитель учреждения».

Во втором столбце таблицы 4 указываются должности, соответствующие выделенным ролям. Соответствие ролей и должностей производится путем опроса должностных лиц объекта мониторинга (руководителей подразделений). Если одной роли соответствует несколько должностей, они также указываются во втором столбце. Например, если роль «ответственный за прием документов» выполняется специалистом Отдела.

В третьем столбце указывается наличие должностных регламентов для всех перечисленных во втором столбце должностей. Если утвержденные должностные регламенты отсутствуют, дальнейший анализ проводится по должностным инструкциям.

После заполнения таблицы 4 по каждому должностному регламенту (должностной инструкции) ответственных должностных лиц заполняется таблица 5.

**Таблица 5. Соответствие должностного регламента в части административных процедур**

№ п/ п	Положения административного регламента, относящиеся к должности (роли)	Наличие положений в должностном регламенте (инструкции), соответствующих положениям административного регламента	Комментарии
1			

В первом столбце указываются все положения административного регламента, относящиеся к роли (должности).

Во втором столбце указывается оценка того, насколько текст соответствующего должностного регламента соответствует положениям административного регламента.



Оценка дается по следующей системе:

2 - соответствует полностью;

1 - частично соответствует;

0 - соответствие отсутствует.

В строке "Итого" указывается значение, равное сумме оценок по второму столбцу, деленное на общее количество выявленных положений административного регламента, относящихся к данной роли.

По каждому должностному регламенту (должностной инструкции) формируется таблица 6, в которой проводится анализ достаточности требований к профессиональным навыкам и знаниям, закрепленных в данном должностном регламенте.

Оцениваются профессиональные знания (знание нормативных правовых актов, системы регулирования, делопроизводства и т.д.) и профессиональные навыки (владение информационно-коммуникационными технологиями, владение навыками общения с заявителями, подготовки документов и т.д.).

**Таблица 6. Профессиональные знания и навыки**

Наименование должности: Источник информации (должностной регламент или должностная инструкция)		
	Оценка	Комментарии
Профессиональные знания		
Профессиональные навыки		
Итого:		

Оценка дается по пятибалльной системе:

5 - требования к профессиональным знаниям и навыкам в должностном регламенте (должностной инструкции) полностью соответствуют требованиям административного регламента;

4 - требования к профессиональным знаниям и навыкам в должностном регламенте (должностной инструкции) в основном соответствуют требованиям административного регламента;

3 - требования к профессиональным знаниям и навыкам в должностном регламенте (должностной инструкции) частично соответствуют требованиям административного регламента;

2 - требования к профессиональным знаниям и навыкам в должностном регламенте (должностной инструкции) в незначительной степени соответствуют требованиям административного регламента;

1 - требования к профессиональным знаниям и навыкам в должностном регламенте (должностной инструкции) не позволяют для данной должности выполнить требования административного регламента.

Итоговая оценка определяется как средняя по двум оценкам.

Итоговая таблица 7 содержит информацию по всем должностным регламентам (должностным инструкциям).

**Таблица 7. Общие выводы по итогам анализа**

	1	2	3	4	5
№ п/п	Перечень ответственных (из текста административного регламента)	Должности в объекте мониторинга	Предмет анализа по каждой должности (должностной регламент, должностная инструкция)	Общая оценка по описанию процедур в должностном регламенте (из таблицы 5)	Общая оценка по описанию знаний и навыков в должностном регламенте (из таблицы 6)
1.					
2.					
3.					

2.3.2. Результат по итогам анализа включает в себя:

- заполненные таблицы 4 и 7 с комментариями по заполненным позициям;
- отчет, содержащий выводы о проведенном анализе;
- копии должностных регламентов (должностных инструкций), на основе которых проведен анализ.

2.4. Соответствие ресурсного обеспечения требованиям административного регламента.

2.4.1. Состав собираемой информации.

Требуется обобщить в соответствии с таблицей 8 все положения административного регламента из таблиц 1 и 3, по которым административный регламент не исполняется (либо исполняется не полностью).

**Таблица 8. Проблемы ресурсного обеспечения исполнения административного регламента**

№ п/п	Положение (пункт) административного регламента	Причина неисполнения положений административного регламента	Комментарии

Для каждого положения (пункта) требуется описать причину неисполнения административного регламента, используя следующий классификатор:

1 - при расчете суммы, необходимой для внедрения административного регламента в объекте мониторинга, было запланировано недостаточно средств (в данном случае в столбце «Комментарии» указать, насколько серьезным было расхождение при расчете);



2 - при внедрении административного регламента соблюдение отдельных положений невозможно по причине отсутствия необходимых изменений в нормативных правовых актах (в столбце «Комментарии» указать, в чем именно состоит несоответствие);

3 - отсутствует достаточное количество сотрудников в объекте мониторинга для предоставления услуги в соответствии с административным регламентом (в столбце «Комментарии» описать потребность в ресурсах, обосновать невозможность использования иных ресурсов для качественного исполнения обязанностей);

4- отсутствует достаточное материально-техническое и информационное обеспечение деятельности объекта мониторинга;

5 - недостаточная внутренняя дисциплина сотрудников;

6 - проблемы межведомственного взаимодействия;

7 - проблемы возрастания спроса на услугу (сезонность);

8 - иные проблемы.

В отчете требуется сделать однозначный вывод о достаточности финансовых, кадровых, материальных ресурсов для исполнения административного регламента.

2.4.2. Результат по итогам анализа включает в себя:

- заполненную таблицу 8;

- отчет, содержащий выводы о проведенном анализе.

### **3. Мониторинг общественного мнения**

3.1. Мониторинг общественного мнения проводится с целью оценки степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги и представляет собой эффективный инструмент принятия управленческих решений по улучшению и развитию деятельности учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, направленный на общественно значимые результаты.

В качестве технологии можно использовать как анкетирование (приложение к настоящей методике), так и метод проведения интервью, при этом в анкетах или в сценариях интервью следует предусмотреть блоки вопросов, характеризующие следующие аспекты предоставления муниципальной услуги:

- сроки предоставления услуги;

- состав и порядок представления документов;

- места приема граждан (доступность, комфортность и др.);

- полноту информирования (в том числе насколько понятны правила предоставления услуги заявителям);

- порядок обжалования;

- работу сотрудников подразделений, предоставляющих муниципальные услуги.

3.2. Организация мониторинга общественного мнения.

Для мониторинга удовлетворенности граждан качеством и доступностью обслуживания целесообразно выделить следующие факторы:

- удовлетворенность потребителя местом размещения объекта мониторинга;

- удовлетворенность потребителя уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга;

- удовлетворенность потребителя уровнем обслуживания со стороны работников объекта мониторинга;

- удовлетворенность потребителя представляемой информацией о муниципальной услуге (полнота информации);
- удовлетворенность потребителя графиком работы объекта мониторинга;
- удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом.

**Таблица 9. Анализ степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги**

№ п/п	Фактор удовлетворенности (ф)	Количество опрошенных	Оценка удовлетворенности (в баллах)
1.	Удовлетворенность потребителя местом размещения объекта мониторинга		
2.	Удовлетворенность потребителя уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения)		
3.	Удовлетворенность потребителя уровнем обслуживания со стороны работников объекта мониторинга		
4.	Удовлетворенность потребителя объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения)		
5.	Удовлетворенность потребителя графиком работы объекта мониторинга		
6.	Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой муниципальной услуги в целом		

Выводы по степени удовлетворенности получателей муниципальной услуги в объекте мониторинга указываются в соответствии с таблицей 9, представляя собой оценку по пятибалльной шкале:

- 5 - очень доволен;
- 4 - доволен;
- 3 - удовлетворен;
- 2 - по большей части не удовлетворен;
- 1 - совсем не удовлетворен.

### 3.3. Расчет коэффициента удовлетворенности.

Для оценки общего уровня удовлетворенности получателей качеством и



доступностью предоставляемой услуги согласно данным таблицы 9 рассчитывается коэффициент удовлетворенности:

$$K = \frac{\sum_{\phi} y}{\phi \cdot K}, \text{ где:}$$

$K$  - коэффициент удовлетворенности;

$y$

$\sum_{\phi} y$  - сумма средних значений удовлетворенности по факторам;

$\phi$

$K$  - общее количество факторов;

$\phi$

$\phi$  - фактор, значимый для обеспечения качества услуги объекта мониторинга.

Среднее значение удовлетворенности по фактору рассчитывается по формуле:

$$Y = \frac{\sum_{\phi} K}{\phi \cdot o}, \text{ где:}$$

$Y$  - среднее значение удовлетворенности по фактору;

$\Phi$

$K$  - сумма баллов по фактору;

$\phi$

$K$  - общее количество опрошенных человек по фактору.

$o$

Для вычисления значения коэффициента удовлетворенности в процентах применяется следующая формула:

$$K_{y(\%)} = \frac{K_y}{5} \times 100\%, \text{ где:}$$

$K_{y(\%)}$  - коэффициент удовлетворенности, %;

$y(\%)$

$K$  - коэффициент удовлетворенности, баллов;

$y$

5 - максимальное количество баллов в оценочной шкале.

Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности представлена в таблице 10.

**Таблица 10. Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности**

№ п/п	Значение коэффициента	Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности
1.	$\geq 90$	Отличный
2.	85 - 89	Очень хороший
3.	80 - 84	Хороший
4.	75 - 79	Удовлетворительный
5.	70 - 74	Вызывающий беспокойство
6.	65 - 69	Плохой
7.	$\leq 65$	Очень плохой

3.4. Результат по итогам анализа включает в себя:

- заполненные анкеты (опросные листы);
- текстовый анализ анкетирования (результатов опроса);
- рассчитанный коэффициент удовлетворенности.

На основании полученных результатов анализируется удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставляемой услуги, выявляются причины роста или снижения удовлетворенности.

Описывая результаты мониторинга общественного мнения, также необходимо проанализировать причины неудовлетворенности получателей услуги, предложить способы решения проблем.

3.5. Разработка комплекса мероприятий, повышающих коэффициент удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемой услуги.

Для повышения доступности и качества предоставления услуги объектом мониторинга, а также совершенствования системы управления рекомендуется разработать комплекс мероприятий, который направлен на:

- развитие системы обратной связи с потребителями услуги путем внедрения системы регистрации, рассмотрения и реагирования на жалобы и предложения посетителей по улучшению работы;
- улучшение условий доступа к территориям, зданиям и помещениям;
- внесение изменений в режим работы объекта мониторинга, например, продление рабочего времени в вечернее время;
- улучшение обеспечения населения информацией о работе объекта мониторинга с помощью помещения соответствующей информации в СМИ, Интернете и т.д.;
- улучшение качества обслуживания путем проведения тренингов и семинаров по обучению работников объекта мониторинга эффективным методам взаимодействия с заявителями;
- внедрение постоянной системы мониторинга удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг.

#### **4. Отчет о результатах мониторинга**



4.1. Отчет о результатах мониторинга должен содержать следующие сведения:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- наименование административного регламента предоставления муниципальной услуги;
- общее количество поступивших в объект мониторинга обращений для получения услуги;
- количество услуг, предоставленных в срок;
- количество услуг, предоставленных с нарушением срока;
- количество отказов в предоставлении услуг;
- количество поступивших жалоб на несоблюдение требований к порядку предоставления муниципальной услуги, на необоснованность отказа;
- количество удовлетворенных жалоб;
- количество жалоб, признанных необоснованными.

Анализ качества предоставления муниципальной услуги проводится в соответствии с таблицей 11.

**Таблица 11. Анализ качества предоставления муниципальной услуги**

№ п/п	Наименование учреждения	Наименование административного регламента	Общее количество поступивших обращений	Количество услуг, предоставленных в срок	Количество услуг, предоставленных с нарушением срока	Количество отказов в предоставлении услуг	Количество поступивших жалоб на необоснованность отказа	Количество удовлетворенных жалоб	Количество жалоб, признанных необоснованными

4.2. По результатам анализа рассчитывается коэффициент качества исполнения административного регламента предоставления муниципальной услуги по следующей формуле:

$$K_{\text{эф}}(\%) = \frac{K_{\text{т}}(\%) + K_{\text{к}}(\%) + K_{\text{у}}(\text{ф})}{3}, \text{ где:}$$

- $K_{\text{эф}}(\%)$  - средний коэффициент (эффективности) качества исполнения административного регламента предоставления услуги, %;
- $K_{\text{т}}$  - средний коэффициент качества исполнения административного

$t(\%)$

регламента в части требований к порядку предоставления услуги, %;

$K$  - средний коэффициент качества исполнения административного

$k(\%)$

регламента в части соответствия административных процедур административному регламенту, %;

$K$  - коэффициент удовлетворенности, %.

$y(\%)$

Интерпретация значений коэффициента качества исполнения административного регламента приведена в таблице 2.

4.3. Описание комплекса мероприятий, оптимизирующих порядок предоставления муниципальной услуги и повышение их качества.



**ОПРОСНЫЙ ЛИСТ**  
**для проведения мониторинга качества предоставления**  
**муниципальных услуг учреждениями, подведомственными Управлению образования и**  
**отраслей социальной сферы администрации Можайского городского округа Московской**  
**области**

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (условия доступа в учреждение, его местонахождение)?

5	
4	
3	
2	
1	

2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (полнота информирования, понятность изложения)?

5	
4	
3	
2	
1	

3. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения учреждения, в котором предоставляется услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования)?

5	
4	
3	
2	
1	

4. Достаточно ли столов и канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?

Достаточно \_\_\_\_\_  
Недостаточно \_\_\_\_\_

5. Если недостаточно, то чего не хватает?

Мест для заполнения документов \_\_\_\_\_  
Канцелярских принадлежностей \_\_\_\_\_  
Бланков \_\_\_\_\_  
Другое \_\_\_\_\_

6. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в учреждении?

Удовлетворяет \_\_\_\_\_  
Не удовлетворяет \_\_\_\_\_

Если не удовлетворяет, то в чем причина?

Очередь не организована \_\_\_\_\_

Длительное ожидание в очереди \_\_\_\_\_  
Недостаточно мест для ожидания \_\_\_\_\_

7. Удовлетворяет ли Вас уровень обслуживания со стороны работников учреждения в связи с оказанием услуги?

Удовлетворен \_\_\_\_\_

Не удовлетворен \_\_\_\_\_

8. По каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками учреждения?

Некорректное поведение \_\_\_\_\_

Невнимательное отношение \_\_\_\_\_

Не получил ответов на интересующие вопросы \_\_\_\_\_

Другое \_\_\_\_\_

9. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги?

Да \_\_\_\_\_

Нет \_\_\_\_\_

Если да, то с какими необоснованными действиями Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления услуги?

Установление неофициальной очереди \_\_\_\_\_

Советы обратиться в другую организацию, оказывающую услугу за плату \_\_\_\_\_

Необходимая информация предоставляется за дополнительную плату \_\_\_\_\_

Требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством \_\_\_\_\_

Другое \_\_\_\_\_

10. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения)?

5	
4	
3	
2	
1	

11. Организованы ли альтернативные способы информирования о предоставлении услуги?

Телефон (автоответчик) \_\_\_\_\_

Интернет (электронная почта) \_\_\_\_\_

Обычная почта \_\_\_\_\_

Информационные стенды \_\_\_\_\_

12. Укажите источники получения информации о предоставлении услуги: Газеты \_\_\_\_\_

Телевидение \_\_\_\_\_

Интернет \_\_\_\_\_

Знакомые \_\_\_\_\_

Работники учреждения \_\_\_\_\_

Информационные стенды \_\_\_\_\_

Брошюры \_\_\_\_\_

13. Какой, на Ваш взгляд, источник получения информации наиболее эффективный?



---

14. Достаточно ли информации о порядке предоставления услуги на информационных стендах в учреждении?

Да \_\_\_\_\_

Нет \_\_\_\_\_

Информация отсутствует \_\_\_\_\_

Если нет, то какую информацию Вам хотелось бы видеть дополнительно?

---

15. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления услуги?

Удовлетворяют \_\_\_\_\_

Не удовлетворяют \_\_\_\_\_

16. Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

Не приходилось \_\_\_\_\_

Два раза и более \_\_\_\_\_

17. По каким причинам Вам приходилось повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

Внесение дополнительной информации, документов \_\_\_\_\_

Не успел решить все вопросы в течение рабочего дня (приема)

Другое \_\_\_\_\_

---

18. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий служащих учреждения?

5	
4	
3	
2	
1	

19. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас качество предоставления услуги в целом?

5	
4	
3	
2	
1	

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!