

УТВЕРЖДЕН

протоколом заседания
комиссии по повышению качества
государственных и муниципальных
услуг в Костромской области
от «04» июня 2013 г. № 03

ПОРЯДОК
проведения мониторинга
качества предоставления государственных и муниципальных услуг
по принципу «одного окна»

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Планом-графиком организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Костромской области, утвержденным губернатором Костромской области 27 февраля 2013 года, в целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» (далее – качества предоставления услуг).

2. Порядок определяет цели, задачи, методы, а также процедуру проведения мониторинга качества предоставления услуг.

В настоящем Порядке под мониторингом качества предоставления услуг понимается систематическое комплексное исследование и анализ текущей практики предоставления государственных (муниципальных) услуг по принципу «одного окна», направленные на выявление проблем предоставления услуг, повышение качества их предоставления в соответствии с требованиями, закрепляемыми в нормативных правовых актах, регулирующих предоставление государственных (муниципальных) услуг.

3. Мониторинг качества предоставления услуг проводится в целях

- 1) выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных (муниципальных) услуг по принципу «одного окна», в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата государственной (муниципальной) услуги или комплекса

государственных (муниципальных) услуг, необходимых для решения жизненной ситуации;

определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна»;

контроля последующей динамики исследованных параметров качества и доступности государственных и муниципальных услуг, предоставляемых по принципу «одного окна», результативности мер по их улучшению.

4. Мониторинг качества предоставления услуг проводится в случаях: необходимости однократной коррекции качества и доступности государственной или муниципальной услуги, разового определения рейтинга качества и доступности предоставляемых государственных (муниципальных) услуг и предоставляющих их органов (однократный мониторинг);

потребности в отслеживании результативности мер по повышению качества и доступности государственных (муниципальных) услуг (регулярный мониторинг);

наличия сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению государственных (муниципальных) услуг, отсутствия утвержденных административных регламентов (внеплановый мониторинг).

5. Проведение мониторинга качества предоставления услуг решает следующие задачи:

- 1) сбора, анализа и оценки информации о качестве предоставления услуг;
- 2) разработки предложений по корректировке работы по повышению качества и доступности предоставления услуг.

6. Объектом мониторинга качества предоставления услуг является:

- 1) отдельная государственная или муниципальная услуга, предоставляемая по принципу «одного окна»;
- 2) комплекс государственных и (или) муниципальных услуг (комплексная государственная или муниципальная услуга), предоставляемых по принципу «одного окна».

7. Предметом мониторинга качества предоставления услуг является:

- 1) соблюдение стандартов качества государственных (муниципальных) услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых по принципу «одного окна»;

- 2) проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги, предоставляемой по принципу «одного окна»;

3) удельность получателей государственной (муниципальной) услуги, предоставляемой по принципу «одного окна», ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой государственной (муниципальной) услуги;

4) обращения заявителя в органы исполнительной власти и органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, необходимые для получения конечного результата государственной (муниципальной) услуги, предоставляемой по принципу «одного окна»;

5) финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата государственной (муниципальной) услуги, предоставляемой по принципу «одного окна»;

6) временные затраты заявителя при получении им конечного результата государственной (муниципальной) услуги, предоставляемой по принципу «одного окна»;

7) наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых по принципу «одного окна»;

8) привлечение заявителями посредников в получении государственной (муниципальной) услуги, предоставляемой по принципу «одного окна».

Дополнительные параметры качества предоставления услуг, исследуемые при проведении мониторинга, могут устанавливаться органом исполнительной власти (местного самоуправления), уполномоченным многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг, исходя из особенностей исследуемых государственных (муниципальных) услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей.

2. Организация и проведение мониторинга, требования по его осуществлению

8. Организатором проведения мониторинга качества предоставления услуг выступает администрация Костромской области.

Мониторинг качества предоставления услуг проводится независимыми экспертами, выбираемыми в порядке, установленном действующим законодательством.

9. Мониторинг качества предоставления услуг проводится в соответствии с утвержденной методикой мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

10. Мониторинг качества предоставления услуг проводится один раз в год в срок до 1 ноября очередного года (регулярный мониторинг).

При необходимости однократной коррекции качества и доступности государственной или муниципальной услуги, разового определения рейтинга качества и доступности предоставляемых государственных (муниципальных) услуг и предоставляющих их органов мониторинг проводится однократно (однократный мониторинг)

При наличии сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов по предоставлению государственных (муниципальных) услуг, отсутствия утвержденных административных регламентов мониторинг качества предоставления услуг проводится при необходимости (внеплановый мониторинг).

3. Результаты и формы отчетности о проведении мониторинга

11. По итогам проведения мониторинга качества предоставления услуг составляется отчет в соответствии с утвержденной методикой мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» и заданием (техническим заданием) на проведение мониторинга.

12. Отчеты о проведении мониторинга качества предоставления услуг рассматриваются на заседании комиссии по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Костромской области.

13. По решению комиссии по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Костромской области отчеты, а также выдержки из них могут публиковаться в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в средствах массовой информации.

4. Заключительные положения

14. Изменения в настоящий Порядок утверждаются комиссией по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Костромской области.