

АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕРХНЕБУРЕЙНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 20 августа 2013 г. N 836

ОБ ОРГАНИЗАЦИИ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ ВЕРХНЕБУРЕЙНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

Во исполнение краевой целевой программы "Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров, на 2011 - 2013 годы", утвержденной постановлением Правительства Хабаровского края от 30.06.2011 N 196-пр, администрация района постановляет:

1. Утвердить прилагаемую Методику мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Верхнебуреинского муниципального района.

2. Определить организационно-методический сектор администрации района уполномоченным органом по ведению мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Верхнебуреинского муниципального района.

3. Руководителям структурных подразделений администрации района, уполномоченных на предоставление муниципальных услуг, специалистам, ответственным за ведение официального сайта района, обеспечить предоставление сведений для проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Верхнебуреинского муниципального района.

4. Рекомендовать главам городских и сельских поселений Верхнебуреинского муниципального района обеспечить предоставление сведений для проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Верхнебуреинского муниципального района.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

6. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

И.о. главы администрации района
Н.В.Юдина

УТВЕРЖДЕНА
Постановлением
администрации Верхнебуреинского
муниципального района
от 20 августа 2013 г. N 836

**МЕТОДИКА
МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ
ВЕРХНЕБУРЕЙНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

1. Общие положения

1.1. Методика мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Верхнебуреинского муниципального района (далее - Методика) определяет порядок проведения, цели, объект, предмет, этапы организации и проведения, методы, функции уполномоченного органа и структурных подразделений администрации района по ведению мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг, формат отчетности, а также требования к предварительным предложениям по мерам по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества предоставления исследованных муниципальных услуг.

1.2. Мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Верхнебуреинского муниципального района (далее - мониторинг) осуществляется организационно-методическим сектором администрации района на основе предоставленных структурными подразделениями администрации района, уполномоченными на предоставление муниципальных услуг, сведений, необходимых для анализа и оценки значений основных параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг.

1.3. Мониторинг проводится в случаях:

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

необходимости однократной коррекции качества и доступности муниципальной услуги, разового определения рейтинга качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг и предоставляющих их органов (однократный мониторинг);

наличия сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению муниципальных услуг, отсутствия административных регламентов.

Регулярный мониторинг проводится в сроки, определенные настоящей методикой. В остальных случаях - в соответствии с заданием на его

проведение.

2. Цели мониторинга

2.1. Мониторинг проводится в целях:

- выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг, необходимых для решения жизненной ситуации;
- последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам;
- контроля последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

3. Объект мониторинга

3.1. Объектом мониторинга являются муниципальные услуги, предоставляемые на территории Верхнебуреинского муниципального района, в первую очередь наиболее проблемные и массовые для граждан и организаций, а также муниципальные услуги, по которым планируется или было осуществлено существенное изменение порядка предоставления, в том числе перевод в электронный вид (чтобы оценить издержки получателей до и после преобразований), согласно Приложению N 1 к настоящей Методике.

3.2. В ходе мониторинга исследуются:

- нормативные правовые и иные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;
- практика предоставления исследуемых муниципальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;
- оценка получателями услуги качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

4. Предмет мониторинга

При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров качества предоставления муниципальных услуг:

- соблюдение стандартов качества муниципальных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления муниципальных услуг;

качество и доступность информирования получателей муниципальных услуг о порядке их предоставления (включая сведения, содержащиеся на Региональном и Едином порталах государственных и муниципальных услуг: полнота, достоверность, актуальность);

проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;

удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;

обращения заявителя в органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;

временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям и муниципальной услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных.

Дополнительные параметры качества предоставления муниципальных услуг, исследуемые при проведении мониторинга, могут устанавливаться администрацией Верхнебуреинского муниципального района исходя из особенностей исследуемых муниципальных услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей.

5. Этапы проведения мониторинга

5.1. Мониторинг проводится в четыре этапа:

- организация и подготовка к проведению мониторинга;
- выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества исследуемых муниципальных услуг;
- анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг;
- подготовка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышению качества их предоставления.

5.2. Этап организации и подготовки к проведению мониторинга включает в себя:

- формирование перечня муниципальных услуг, подлежащих мониторингу;
- выбор методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения;
- уточнение перечня исследуемых параметров качества услуг, отобранных для мониторинга в текущем периоде, составление предварительного перечня проблем, связанных с предоставлением услуг;

- предварительный анализ нормативно-правовой базы и практики предоставления услуги;

- определение методов обработки (анализа и оценки) информации.

5.3. Этап выявления нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества исследуемых муниципальных услуг включает в себя:

- проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальных услуг, с целью определения, уточнения, учета динамики, а также сравнения нормативно установленных значений рассматриваемых параметров качества исследуемых услуг;

- проведение сбора первичных данных в соответствии с отобранными методами и разработанными методиками;

- независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

- формирование итоговых массивов данных мониторинга;

- заполнение отчетных форм представления информации.

На данном этапе при необходимости проводится также уточнение у респондентов ответов на некоторые вопросы, выявление и выяснение причин отклонений от наиболее распространенных значений.

5.4. Этап анализа и оценки выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг включает в себя:

- выявление минимальных и максимальных значений исследуемых параметров качества и доступности муниципальной услуги, имеющих количественное значение;

- систематизацию проблем, влияющих на качество и доступность предоставления услуг;

- сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров, средних значений и отклонений;

- сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров качества услуг с выявленными проблемами качества их предоставления и ожиданиями заявителей.

5.5. Этап подготовки рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышению качества и доступности их предоставления включает в себя разработку:

- предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг, а именно:

- об изменении перечня документов, необходимых для предоставления услуги;

- об изменении срока предоставления услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;

- об изменении порядка взаимодействия с государственными органами и органами местного самоуправления, участвующими в предоставлении услуги;

- об оптимизации административных процедур в соответствии с

ожиданиями заявителей;

- предложений по улучшению условий предоставления услуг, направленных на повышение удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг в целом.

6. Методы проведения мониторинга

При проведении мониторинга с учетом особенностей, а также порядка предоставления (в том числе в электронном виде) исследуемой муниципальной услуги используются следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги:

6.1. Изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги).

Данный метод включает в себя анализ административных регламентов предоставления услуги, иных нормативных правовых актов с целью определения, уточнения и сравнения нормативно устанавливаемых значений исследуемых показателей.

6.2. Опрос заявителей.

Данный метод подразумевает опрос граждан и организаций, являющихся заявителями услуг.

Виды опросов, которые могут применяться в ходе сбора первичной информации от заявителей:

- личное устное интервью с заявителем, получившим конечный результат предоставления услуги (проводится по месту предоставления услуги либо по месту жительства заявителя);

- интервью по телефону;

- формализованный письменный опрос (анкетирование) заявителей (проводится по месту предоставления услуги либо с использованием средств почтовой связи, либо через официальный сайт администрации Верхнебуреинского муниципального района).

В зависимости от порядка предоставления муниципальной услуги применяются две формы анкеты. Для услуг, предоставляемых в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (далее - ЕПГУ, Портал), согласно Приложению N 2 к настоящей Методике. Для услуг, предоставляемых в традиционной форме, услуг, подлежащих переводу в электронный вид (на текущем этапе перевода, не предоставляющихся через ЕПГУ), услуг, предоставляемых в электронном виде, который предполагает, что хотя бы одно из действий совершено с использованием ИКТ-технологий (обращение заявителя с заявлением, уведомление о ходе исполнения, предоставление ответа (результата) или уведомления об отказе в предоставлении, межведомственного взаимодействия при предоставлении услуги), согласно Приложению N 3 к настоящей Методике.

При проведении опроса на официальном сайте Верхнебуреинского муниципального района соблюдаются следующие условия:

- заполнение и отправка анкеты производится непосредственно на сайте;

- выбор наименования услуги осуществляется из перечня услуг либо вписывается в соответствующее поле самостоятельно;
- возможен выбор только одного варианта ответа на каждый вопрос;
- разрешена отправка только полностью заполненной анкеты (при наличии наименования услуги и ответов на все вопросы).

6.3. При проведении мониторинга дополнительно могут быть использованы следующие методы:

- опрос (интервью) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;
- опрос (интервью) представителей посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в предоставлении (получении заявителем) муниципальной услуги;
- включенное структурированное наблюдение в местах предоставления муниципальных услуг;
- анализ сведений о муниципальных услугах, предоставляемых на территории Верхнебуреинского муниципального района, содержащихся на Региональном и Едином порталах государственных и муниципальных услуг.

7. Функции уполномоченного органа по ведению мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории Верхнебуреинского муниципального района

Организационно-методический сектор администрации района:

7.1. Формирует перечень муниципальных услуг, предоставляемых на территории Верхнебуреинского муниципального района, подлежащих мониторингу;

7.2. Организует размещение на официальном сайте администрации Верхнебуреинского муниципального района анкетного опроса пользователей муниципальных услуг (населения и организаций) по удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемых в Верхнебуреинском муниципальном районе услуг (в том числе в электронном виде, предоставляющихся через ЕПГУ) в соответствии с Приложениями N 2 и N 3 к настоящей Методике;

7.3. Обобщает информацию по результатам анкетного опроса пользователей муниципальных услуг (населения и организаций) по удовлетворенности пользователей качеством электронных услуг (предоставляемых через ЕПГУ);

7.4. Контролирует осуществление структурными подразделениями администрации района проверки качества и доступности информирования получателей муниципальных услуг о порядке их предоставления на Региональном и Едином порталах государственных и муниципальных услуг;

7.5. Ежемесячно, в срок до 25 числа месяца, следующего за отчетным, на основе информации, полученной от структурных подразделений администрации Верхнебуреинского муниципального района, а также городских и сельских поселений Верхнебуреинского муниципального

района, формирует, анализирует обобщенные сведения по мониторингу и направляет в Правительство Хабаровского края в соответствии с [формой](#) отчета (Приложение N 5) в электронном виде по адресу: reforma@adm.khv.ru.

8. Функции структурных подразделений администрации района, уполномоченных на предоставление муниципальных услуг

Структурные подразделения администрации района, уполномоченные на предоставление муниципальных услуг:

8.1. Организуют формализованный письменный опрос (анкетирование) заявителей по месту предоставления услуги либо с использованием средств почтовой связи;

8.2. Обобщают и анализируют выявленные значения основных параметров качества предоставления муниципальных услуг согласно системе оценки качества и доступности муниципальных услуг (Приложение N 4);

8.3. Осуществляют проверку качества и доступности информирования получателей муниципальных услуг о порядке их предоставления на Региональном и Едином порталах государственных и муниципальных услуг (на предмет полноты, достоверности, актуальности размещенной информации);

8.4. Ежемесячно, в срок до 19 числа месяца, следующего за отчетным, формируют сведения согласно форме отчета (Приложение N 5) и направляют в организационно-методический сектор администрации района.

К отчету прикладываются заполненные анкеты.

9. Функции специалистов, ответственных за ведение официального Интернет-сайта района

Специалисты, ответственные за ведение официального Интернет-сайта района:

9.1. Организуют в электронном виде формализованный письменный опрос (анкетирование) посетителей сайта района путем размещения на нем Анкеты N 1 (Приложение N 2);

9.2. Обобщают и анализируют выявленные значения основных параметров качества предоставления муниципальных услуг согласно системе оценки качества и доступности муниципальных услуг (Приложение N 4);

9.3. Ежемесячно, в срок до 19 числа месяца, следующего за отчетным, формируют сведения согласно форме отчета (Приложение N 5) и направляют в организационно-методический сектор администрации района.

К отчету прикладывается база данных ответов на вопросы мониторинга.

10. Требования к предварительным предложениям по мерам по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества предоставления исследованных муниципальных услуг

Предварительные предложения должны содержать рекомендации по принятию решений:

- о нормативном установлении значений исследованных параметров, в отношении которых такое установление отсутствует;
- о приведении фактических (реальных) значений исследованных параметров в соответствие с их нормативно установленными значениями, если фактические значения ниже нормативно установленных;
- об изменении (улучшении) нормативно установленных значений исследованных параметров, обеспечивающем решение выявленных проблем, приближение к ожиданиям получателей, реализацию выявленных возможностей;
- об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой муниципальной услуги.

Приложение N 1
к Методике
мониторинга качества и доступности
предоставления муниципальных услуг
на территории Верхнебуреинского
муниципального района

**ПЕРЕЧЕНЬ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ НА
ТЕРРИТОРИИ
ВЕРХНЕБУРЕЙНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА,
ПОДЛЕЖАЩИХ
МОНИТОРИНГУ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ**

Отдел местного хозяйства и экономики	
1	Предоставление информации о мерах муниципальной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства Верхнебуреинского муниципального района
2	Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению Верхнебуреинского муниципального района
3	Предоставление информации о государственной поддержке организациям и физическим лицам, осуществляющим деятельность в сельском хозяйстве на территории Верхнебуреинского муниципального района
Муниципальный архив	
1	Информационное обеспечение граждан и юридических лиц на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов на территории Верхнебуреинского муниципального района
Отдел культуры	

1	Предоставление информации о времени и месте проведения ярмарок, выставок, театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы мероприятий, которые проводятся в Верхнебуреинском муниципальном районе
2	Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, на территории Верхнебуреинского муниципального района
3	Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек на территории Верхнебуреинского муниципального района
4	Предоставление информации о музейных услугах, включая экскурсионное обслуживание, на территории Верхнебуреинского муниципального района
5	Предоставление информации о работе любительских объединений, клубов по интересам, о проведении культурно-досуговых и культурно-массовых мероприятий на территории Верхнебуреинского муниципального района
6	Предоставление информации о дополнительном художественном, эстетическом и музыкальном образовании детей в учреждениях Верхнебуреинского муниципального района
7	Предоставление информации об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) местного (муниципального) значения, расположенных на территории Верхнебуреинского муниципального района
Сектор потребительского рынка	
1	Рассмотрение обращений потребителей по вопросам, регулируемым законодательством о защите прав потребителей, администрацией Верхнебуреинского муниципального района
2	Рассмотрение жалоб и обращений граждан по вопросам работы предприятий торговли, общественного питания, бытового обслуживания и хлебопечения администрацией Верхнебуреинского муниципального района
3	Оказание методической, консультативной, организационной помощи организациям и индивидуальным предпринимателям, осуществляющим деятельность в сфере торговли, общественного питания и бытового обслуживания, администрацией Верхнебуреинского муниципального района
4	Выдача разрешения на право организации розничного рынка на территории Верхнебуреинского муниципального района
Организационно-методический сектор	
1	Обращение граждан с заявлениями, предложениями, жалобами в администрацию Верхнебуреинского муниципального района
2	Выдача справок о районном коэффициенте в населенных пунктах Верхнебуреинского муниципального района, а также копий постановлений и распоряжений администрации Верхнебуреинского муниципального района
Отдел образования	
1	Зачисление в образовательное учреждение Верхнебуреинского муниципального района
2	Прием заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады), на территории Верхнебуреинского муниципального района
3	Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение на территории Верхнебуреинского муниципального района
4	Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости в образовательных учреждениях Верхнебуреинского муниципального района
5	Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиках в образовательных учреждениях Верхнебуреинского муниципального района

6	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях Верхнебуреинского района
Отдел земельных и имущественных отношений	
1	Предоставление консультаций о выделении в собственность, постоянное (бессрочное) пользование и аренду земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, для строительства и для целей, не связанных со строительством в Верхнебуреинском муниципальном районе
2	Предоставление консультаций о выделении в собственность земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, для граждан, имеющих трех или более детей, в Верхнебуреинском муниципальном районе
3	Предоставление консультаций о выделении в собственность земельных участков из земель сельскохозяйственного назначения, находящихся в государственной или муниципальной собственности, для ведения крестьянского (фермерского) хозяйства в Верхнебуреинском муниципальном районе
4	Предоставление справок о подтверждении права собственности, постоянного (бессрочного) пользования, аренды земельных участков, расположенных на территории Верхнебуреинского муниципального района
5	Организация выбора земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, для строительства, расположенных на территории Верхнебуреинского муниципального района
6	Организация выбора земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, для целей, не связанных со строительством, расположенных на территории Верхнебуреинского муниципального района
7	Выдача разрешений на предоставление земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, для целей, не связанных со строительством, расположенных на территории Верхнебуреинского муниципального района
8	Выдача разрешений на предоставление земельных участков для индивидуального жилищного строительства на территории Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края
9	Предоставление земельных участков из земель сельскохозяйственного назначения, находящихся в государственной или муниципальной собственности, бесплатно в собственность граждан для ведения крестьянского (фермерского) хозяйства, расположенных на территории Верхнебуреинского муниципального района
10	Предоставление земельных участков из земель, государственная собственность на которые не разграничена, на которых расположены здания, строения, сооружения, в собственность безвозмездно на территории Верхнебуреинского муниципального района
11	Изменение вида разрешенного использования земельного участка, расположенного на территории Верхнебуреинского муниципального района
12	Приобретение в собственность земельных участков из земель сельскохозяйственного назначения, находящихся в муниципальной собственности Верхнебуреинского района Хабаровского края, для создания крестьянского (фермерского) хозяйства и осуществления его деятельности
13	Прием заявлений и выдача документов о согласовании проектов границ (об утверждении схем расположения) земельных участков, расположенных на территории Верхнебуреинского муниципального района
14	Предоставление в постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное пользование, аренду земельных участков из земель сельскохозяйственного назначения, находящихся в муниципальной собственности Верхнебуреинского района Хабаровского края, для создания крестьянского (фермерского) хозяйства и осуществления его деятельности
15	Предоставление физическим и юридическим лицам в постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное пользование, аренду земельных участков, находящихся в собственности Верхнебуреинского

	муниципального района
16	Предоставление земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на которых расположены здания, строения, сооружения, в постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное срочное пользование или аренду на территории Верхнебуреинского муниципального района
17	Приобретение земельного участка из земель, находящихся в государственной или муниципальной собственности, или права на заключение договора аренды такого земельного участка на торгах (конкурсах, аукционах) на территории Верхнебуреинского муниципального района
18	Предоставление земельных участков на праве ограниченного пользования (сервитут), расположенных на территории Верхнебуреинского муниципального района
19	Сдача земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, расположенных на территории Верхнебуреинского муниципального района
20	Прекращение права пользования земельными участками из земель, государственная собственность на которые не разграничена, расположенными на территории Верхнебуреинского муниципального района
21	Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в государственной или муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду, расположенных на территории Верхнебуреинского муниципального района
22	Предоставление физическим или юридическим лицам в собственность муниципального имущества (кроме земельных участков) Верхнебуреинского муниципального района
23	Предоставление выписок из реестра муниципального имущества Верхнебуреинского муниципального района
24	Предоставление консультаций по предоставлению в собственность и аренду имущества, находящегося в собственности Верхнебуреинского муниципального района
25	Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей, расположенной на территории Верхнебуреинского муниципального района
26	Предоставление земельных участков, являющихся собственностью муниципального образования, под расположенными на них зданиями, строениями, сооружениями в собственность бесплатно, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное срочное пользование на территории Верхнебуреинского муниципального района
27	Предоставление юридическим лицам и физическим лицам в постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование, в аренду земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена, расположенных на территории Верхнебуреинского муниципального района
28	Предоставление в частную собственность земельных участков, находящихся в собственности Верхнебуреинского муниципального района
29	Предварительное согласование места размещения объектов и утверждение актов выбора земельных участков на земельных участках, являющихся собственностью Верхнебуреинского муниципального района
30	Принятие решения и выдача документа о прекращении права постоянного (бессрочного) пользования земельным участком (частью земельного участка) на территории Верхнебуреинского муниципального района
31	Выбор земельных участков под размещение объектов капитального строительства на земельных участках, являющихся собственностью Верхнебуреинского муниципального района
32	Продажа земельных участков, находящихся в муниципальной собственности Верхнебуреинского муниципального района, собственникам объектов недвижимости

33	Предоставление в частную собственность земельных участков из состава земель, государственная собственность на которые не разграничена, расположенных на территории Верхнебуреинского муниципального района
34	Предоставление физическим или юридическим лицам в безвозмездное пользование муниципального имущества (кроме земельных участков) Верхнебуреинского муниципального района
35	Предоставление физическим или юридическим лицам в аренду муниципального имущества (кроме земельных участков) Верхнебуреинского муниципального района
Сектор архитектуры и градостроительства	
1	Выдача разрешения на установку рекламной конструкции на территории Верхнебуреинского муниципального района, аннулирование таких разрешений, выдача предписаний о демонтаже самовольно установленных рекламных конструкций
2	Выдача градостроительного плана земельного участка на территории Верхнебуреинского муниципального района
3	Подготовка и выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства, а также на ввод объектов в эксплуатацию на территории Верхнебуреинского муниципального района
4	Подготовка и выдача разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объекта капитального строительства на территории Верхнебуреинского муниципального района
5	Принятие решения о подготовке документации по планировке территории (проектов планировки и проектов межевания) на территории Верхнебуреинского муниципального района
6	Предоставление сведений информационной системы обеспечения градостроительной деятельности на территории Верхнебуреинского муниципального района

Приложение N 2
к Методике
мониторинга качества и доступности
предоставления муниципальных услуг
на территории Верхнебуреинского
муниципального района

АНКЕТА N 1
**"Удовлетворенность пользователей качеством
электронной услуги"**

Мы хотим улучшить качество услуг, предоставляемых на Портале.
Просим Вас принять участие в исследовании и заполнить следующую анкету
Укажите наименование услуги:

(выбрать из имеющихся или вписать самостоятельно)

1. Получить услугу в электронной форме проще и удобнее, чем при личном обращении?
а. ДА

- б. Скорее ДА, чем НЕТ
- в. Скорее НЕТ, чем ДА
- г. НЕТ

2. Приводит ли получение услуги в электронной форме к сокращению числа посещений места предоставления услуги (по сравнению с личным обращением)?

- а. ДА
- б. Скорее ДА, чем НЕТ
- в. Скорее НЕТ, чем ДА
- г. НЕТ

3. Сократились ли сроки рассмотрения Вашего заявления, поданного в электронном виде, по сравнению с личным обращением?

- а. ДА
- б. Скорее ДА, чем НЕТ
- в. Скорее НЕТ, чем ДА
- г. НЕТ

4. Интерфейсы Портала (оформление, размещение нужных вкладок, поиск информации об услуге и т.д.) Вам понятны и удобны?

- а. ДА
- б. Скорее ДА, чем НЕТ
- в. Скорее НЕТ, чем ДА
- г. НЕТ

5. Планируете ли Вы снова пользоваться Порталом для получения государственных (муниципальных) услуг?

- а. ДА
- б. Скорее ДА, чем НЕТ
- в. Скорее НЕТ, чем ДА
- г. НЕТ

6. Будете ли Вы рекомендовать родным, знакомым Вам людям использовать Портал для получения государственных (муниципальных) услуг?

- а. ДА
- б. Скорее ДА, чем НЕТ
- в. Скорее НЕТ, чем ДА
- г. НЕТ

Благодарим за участие в опросе!
Ваше мнение очень важно для нас!

Приложение N 3
к Методике
мониторинга качества и доступности
предоставления муниципальных услуг
на территории Верхнебуреинского
муниципального района

АНКЕТА N 2
Удовлетворенности граждан качеством и доступностью
предоставляемых муниципальных услуг

N	Вопросы	Ответы
1.	Наименование услуги, за которой Вы обращались	
2.	Оцените, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения учреждения, в котором предоставляется услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования)?	а. Отличный б. Хороший в. Удовлетворительный г. Плохой
3.	Сколько времени Вы потратили, находясь в очереди для сдачи документов?	а. 15 минут и менее б. От 15 до 30 минут в. Более 30 минут г. Более 1 часа
4.	Сколько времени Вы потратили, находясь в очереди для получения документов?	а. 15 минут и менее б. От 15 до 30 минут в. Более 30 минут г. Более 1 часа
5.	Каков фактический срок предоставления Вам муниципальной услуги (с момента подачи заявления и документов до получения конечного результата получения услуги)?	
6.	Оцените уровень доступности информации о порядке предоставления услуги	а. Отличный б. Хороший в. Удовлетворительный г. Плохой
7.	Оцените уровень вежливости и компетентности сотрудника органа местного самоуправления, взаимодействующего с Вами при предоставлении услуги	а. Отличный б. Хороший в. Удовлетворительный г. Плохой
8.	Сколько раз вам пришлось посетить орган местного самоуправления для получения конечного результата/услуги? Укажите количество раз?	а. 1 – 2 раза б. 3 раза в. 4 раза г. Более 4 раз
9.	На Ваш взгляд как можно оценить качество предоставления услуги в целом?	а. Отличное б. Хорошее в. Удовлетворительное г. Плохое
10.	Ваши замечания, предложения по повышению качества и доступности предоставления муниципальной услуги	

Приложение N 4
к Методике
мониторинга качества и доступности
предоставления муниципальных услуг
на территории Верхнебуреинского
муниципального района

СИСТЕМА
оценки удовлетворенности граждан
качеством электронной услуги
(Анкета N 1)

Каждому из выбранных вариантов ответов присваивается коэффициент удовлетворенности в соответствии с прилагаемой ниже таблицей:

N п/п	Вариант ответа	Коэффициент удовлетворенности, %
1.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
2.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
3.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
4.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
5.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
6.	а	100
	б	66
	в	33

	Г	0
	Г	0

СИСТЕМА
оценки удовлетворенности граждан качеством и доступностью
предоставляемых муниципальных услуг
(Анкета N 2)

Каждому из выбранных вариантов ответов присваивается коэффициент удовлетворенности в соответствии с прилагаемой ниже таблицей:

N п/п	Вариант ответа	Коэффициент удовлетворенности, %
1.	Ответ в свободной форме	Не оценивается
2.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
3.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
4.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
5.	Ответ в свободной форме	Соответствие нормативно установленным срокам - 100
		Несоответствие нормативно установленным срокам - 0
6.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
7.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
8.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0

9.	а	100
	б	66
	в	33
	г	0
10	Ответ в свободной форме	Не оценивается

Анкеты, в которых отсутствует ответ хотя бы на один вопрос с N 1 по N 9, не оцениваются.

Общая удовлетворенность заявителя качеством и доступностью каждой анализируемой муниципальной услуги (УЗ) определяется по следующей формуле:

$$УЗ = \frac{\sum_{i=1}^Q I_i}{Q}$$

где:

УЗ - удовлетворенность заявителя;

Q - число вопросов в анкете, подлежащих оценке удовлетворенности;

I_i - индикатор удовлетворенности заявителей по i-му вопросу.

Общая оценка качества предоставления услуг по каждой анализируемой услуге соответствует следующим уровням качества:

Коэффициент удовлетворенности, %	Уровень качества предоставления услуги
100% - 66%	хороший
65% - 33%	удовлетворительный
32% и менее	неудовлетворительный

Форма отчета для осуществления мониторинга
качества и доступности предоставления муниципальных услуг
на территории Верхнебуреинского муниципального района

[illegible]

<*> - указывается количество заявителей и коэффициент удовлетворенности (%)
