

**Постановление администрации города Оренбурга от 22 марта 2013 г. № 575-п
«Об утверждении Положения об организации мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг отраслевыми (функциональными) и территориальными органами
Администрации города Оренбурга»**

С изменениями и дополнениями от:

31 марта, 17 октября 2016 г., 14 августа 2020 г., 10 апреля 2025 г.

В соответствии с пунктом 3 Постановления Правительства Оренбургской области от 26.09.2012 № 822-п «Об утверждении положения по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг в Оренбургской области», статьями 33, 34 Устава города Оренбурга и в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг:

1. Утвердить Положение об организации мониторинга качества предоставления муниципальных услуг отраслевыми (функциональными) и территориальными органами Администрации города Оренбурга (далее - Положение) согласно приложению.

2. Настоящее постановление вступает в силу после его опубликования в газете «Вечерний Оренбург» и подлежит размещению на официальном сайте администрации города Оренбурга.

Информация об изменениях:

Пункт 3 изменен. - Постановление администрации города Оренбурга от 17 октября 2016 г. № 3163-п

См. предыдущую редакцию

3. Поручить организацию исполнения настоящего постановления заместителям Главы города Оренбурга, главам округов города Оренбурга, начальнику отдела мобилизационной и режимно-секретной работы администрации города Оренбурга по компетенции.

Глава администрации города Оренбурга

Е.С. Арапов

Информация об изменениях:

Заголовок изменен. - Постановление администрации города Оренбурга от 14 августа 2020 г. № 1203-п

См. предыдущую редакцию

**Приложение
к постановлению администрации
города Оренбурга
от 22 марта 2013 г. № 575-п**

**Положение
об организации мониторинга качества предоставления муниципальных услуг отраслевыми
(функциональными) и территориальными органами Администрации города Оренбурга**

С изменениями и дополнениями от:

17 октября 2016 г., 14 августа 2020 г., 10 апреля 2025 г.

1. Общие положения

Информация об изменениях:

Пункт 1.1 изменен. - Постановление администрации города Оренбурга от 14 августа 2020 г. № 1203-п

См. предыдущую редакцию

1.1. Положение об организации мониторинга качества предоставления муниципальных услуг отраслевыми (функциональными) и территориальными органами Администрации города Оренбурга (далее - Положение) определяет последовательность действий отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Оренбурга при проведении мониторинга качества муниципальных услуг, предоставляемых отраслевыми (функциональными) и территориальными органами администрации города Оренбурга (далее - мониторинг).

1.2. Мониторинг является инструментом анализа текущей практики предоставления муниципальных услуг, применяемым для совершенствования административных процедур при предоставлении муниципальных услуг.

2. Цель и задачи мониторинга

2.1. Целью проведения мониторинга является создание механизма, позволяющего:

1) осуществлять оценку и анализ значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг;

2) выявлять проблемы и недостатки при предоставлении муниципальных услуг и предпринимать меры по их устранению в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг;

3) осуществлять контроль результативности принятых мер.

2.2. Задачи мониторинга:

1) оценка уровня качества предоставления муниципальных услуг, включая оценку уровня удовлетворенности получателей муниципальных услуг;

2) определение соответствия условий, административных процедур и результатов предоставления муниципальных услуг административным регламентам предоставления муниципальных услуг;

3) разработка рекомендаций по оптимизации административных процедур предоставления муниципальных услуг, закрепленных в административных регламентах предоставления муниципальных услуг;

4) разработка рекомендаций по улучшению условий предоставления муниципальных услуг;

Информация об изменениях:

Подпункт 5 изменен. - Постановление администрации города Оренбурга от 14 августа 2020 г. № 1203-п

См. предыдущую редакцию

5) выявление и изучение опыта предоставления муниципальных услуг с целью внедрения лучших практик предоставления муниципальных услуг в деятельность отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Оренбурга.

Информация об изменениях:

Раздел 3 изменен. - Постановление администрации города Оренбурга от 14 августа 2020 г. № 1203-п

См. предыдущую редакцию

3. Объекты мониторинга

3.1. Объектами мониторинга являются муниципальные услуги, входящие в раздел «А» «Муниципальные услуги, предоставляемые органами Администрации города Оренбурга» Реестра муниципальных услуг города Оренбурга.

4. Организация проведения мониторинга

Информация об изменениях:

Пункт 4.1 изменен. - Постановление администрации города Оренбурга от 14 августа 2020 г. № 1203-п

См. предыдущую редакцию

4.1. Мониторинг проводится ежегодно до 1 марта года, следующего за отчетным годом.

Информация об изменениях:

Пункт 4.2 изменен. - Постановление администрации города Оренбурга от 14 августа 2020 г. № 1203-п

См. предыдущую редакцию

4.2. Проведение мониторинга обеспечивают управление экономики и перспективного развития администрации города Оренбурга, отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации города Оренбурга, предоставляющие муниципальные услуги.

4.3. Методы сбора информации о качестве и доступности муниципальных услуг, об оценке качества предоставления муниципальных услуг определяются рекомендациями Правительства Оренбургской области и Министерства экономического развития Российской Федерации.

Информация об изменениях:

Пункт 4.4 изменен. - Постановление администрации города Оренбурга от 14 августа 2020 г. № 1203-п

См. предыдущую редакцию

4.4. Мониторинг проводится в два этапа:

1) первый этап проводится отраслевыми (функциональными) и территориальными органами Администрации города Оренбурга, предоставляющими муниципальные услуги, путем заполнения анкет по формам согласно приложениям 1, 3 к настоящему приложению, проведения добровольного анкетирования заявителей о качестве услуг по форме согласно приложению 2 к настоящему приложению;

2) второй этап проводится управлением экономики и перспективного развития администрации города Оренбурга путем подготовки итогового отчета по результатам мониторинга качества муниципальных услуг (далее - итоговый отчет), в том числе на основе информации отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Оренбурга, предоставляющих муниципальные услуги.

Информация об изменениях:

Пункт 4.5 изменен. - Постановление администрации города Оренбурга от 14 августа 2020 г. № 1203-п

См. предыдущую редакцию

4.5. По результатам проведения первого этапа отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации города Оренбурга, предоставляющие муниципальные услуги, ежегодно до 1 марта года, следующего за отчетным годом, направляют в управление экономики и перспективного развития администрации города Оренбурга заполненные анкеты согласно приложениям 1, 3 к настоящему приложению, информацию об общем и среднем ежемесячном количестве оказанных муниципальных услуг, а также о выявленных в ходе мониторинга проблемах.

4.6. Итоговый отчет должен содержать следующие сведения:

Информация об изменениях:

Подпункт 1 изменен. - Постановление администрации города Оренбурга от 14 августа 2020 г.

№ 1203-п

См. предыдущую редакцию

1) наименование муниципальных услуг с указанием отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Оренбурга, предоставляющих их;

2) ранжирование муниципальных услуг в зависимости от качества их предоставления и уровня востребованности;

Информация об изменениях:

Подпункт 3 изменен. - Постановление администрации города Оренбурга от 14 августа 2020 г.

№ 1203-п

См. предыдущую редакцию

3) описание наиболее характерных и актуальных проблем предоставления муниципальных услуг, выявленных в результате первого этапа мониторинга.

Информация об изменениях:

Пункт 4.7 изменен с 11 апреля 2025 г. - Постановление администрации города Оренбурга от 10 апреля 2025 г. № 750-п

См. предыдущую редакцию

4.7. Итоговый отчет размещается на официальном Интернет-портале города Оренбурга.

5. Оценка качества предоставления муниципальных услуг

Информация об изменениях:

Пункт 5.1 изменен. - Постановление администрации города Оренбурга от 14 августа 2020 г.

№ 1203-п

См. предыдущую редакцию

5.1. Отраслевые (функциональные) и территориальные органы Администрации города Оренбурга, предоставляющие муниципальные услуги, для каждой анализируемой услуги определяют общую оценку качества ее предоставления по 50-балльной системе.

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

Значения общей оценки	Уровень качества предоставления услуги
$40 < \text{общая сумма баллов} \leq 50$	хороший
$30 < \text{общая сумма баллов} \leq 40$	удовлетворительный
$\text{Общая сумма баллов} \leq 30$	неудовлетворительный

6. Учет результатов оценки качества предоставления муниципальных услуг

Результаты оценки качества предоставления муниципальных услуг учитываются при разработке предложений о внесении изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, по улучшению качества предоставления муниципальных услуг.

Информация об изменениях:

Приложение 1 изменено. - Постановление администрации города Оренбурга от 14 августа 2020 г. № 1203-п

См. предыдущую редакцию

Приложение 1

**к приложению к постановлению
администрации города Оренбурга
от 22 марта 2013 г. № 575-п
(с изменениями от 17 октября 2016 г.,
14 августа 2020 г.)**

**Анкета
для проведения мониторинга качества муниципальной услуги**

Наименование услуги _____ (указывается
полное наименование муниципальной услуги)

Отраслевой (функциональный) или территориальный орган Администрации города
Оренбурга, оказывающий услугу (далее - орган администрации):

1. Наличие общей информации об услуге, опубликованной в СМИ, на официальном
Интернет-портале города Оренбурга:

- а) да;
- б) нет;
- в) только в СМИ или на официальном Интернет-портале города Оренбурга в сети Интернет.

2. Наличие информации о местонахождении органа Администрации, предоставляющего
услугу, в СМИ, на официальном Интернет-портале города Оренбурга:

- а) да;
- б) нет;
- в) только в СМИ или на официальном Интернет-портале города Оренбурга.

3. Наличие информации о графике работы органа Администрации, предоставляющего
услугу, в СМИ, на официальном Интернет-портале города Оренбурга:

- а) да;
- б) нет;
- в) только в СМИ или на официальном Интернет-портале города Оренбурга.

4. Наличие информации о порядке предоставления услуги и ее результате в СМИ, на
официальном Интернет-портале города Оренбурга:

- а) да;
- б) нет;
- в) только в СМИ или на официальном Интернет-портале города Оренбурга.

5. Наличие выделенной телефонной линии для консультирования по услуге и размещение
информации о ней в СМИ, на официальном Интернет-портале города Оренбурга:

- а) да;
- б) нет.

6. Наличие свободного доступа к административному регламенту предоставления услуги и
(или) ее стандарту на официальном Интернет-портале города Оренбурга:

- а) да;
- б) нет.

7. Наличие в органе Администрации, предоставляющем услугу, информационных стендов,
размещенной информации в СМИ, на официальном Интернет-портале города Оренбурга о порядке
досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления услуги:

- а) да;
- б) нет;
- в) только в СМИ или на официальном Интернет-портале города Оренбурга, или на

информационном стенде.

8. Приведены ли сведения в СМИ, на официальном Интернет-портале города Оренбурга о перечне документов, необходимых заявителю для получения соответствующей услуги:

- а) да;
- б) нет;
- в) только в СМИ или на официальном Интернет-портале города Оренбурга.

9. Указаны ли сведения о платности/безвозмездности предоставления услуги в СМИ, на официальном Интернет-портале города Оренбурга:

- а) да;
- б) нет;
- в) только в СМИ или на официальном Интернет-портале города Оренбурга.

10. Указаны основания для приостановления предоставления услуги или отказа в ее предоставлении в СМИ, на официальном Интернет-портале города Оренбурга:

- а) да;
- б) нет;
- в) только в СМИ или на официальном Интернет-портале города Оренбурга в сети Интернет.

11. Указаны ли нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги, в СМИ, на официальном Интернет-портале города Оренбурга:

- а) да;
- б) нет;
- в) только в СМИ или на официальном Интернет-портале города Оренбурга.

12. Уровень оснащения доступной для получателя копировальной и другой техникой, необходимой для качественного предоставления услуги:

- а) полное оснащение;
- б) частичное оснащение;
- в) отсутствие оснащения.

13. Имеется ли на Едином (региональном) портале информация со сведениями об услуге:

- а) да;
- б) нет.

14. Размещены ли на Едином (региональном) портале, на официальном Интернет-портале города Оренбурга электронные формы заявлений, деклараций и других документов, заполняемых лично заявителем (если такие документы предусмотрены регламентом или стандартом предоставления услуги), имеется возможность скачать форму и заполнить ее:

- а) да;
- б) нет.

15. Соответствует ли этап предоставления услуги в электронном виде на отчетный период этапу, указанному в распоряжении Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»:

- а) да;
- б) нет.

16. Наличие автоинформатора об услуге:

- а) есть;
- б) нет.

17. Время в минутах, затраченное пешеходом на дорогу от ближайшей остановки общественного транспорта до органа Администрации, предоставляющего услугу:

- а) 5 минут и менее;
- б) от 5 до 10 минут;
- в) более 10 минут.

18. Наличие бесплатной автомобильной парковки:

- а) есть;
- б) нет.

19. Наличие мест для сидения в местах ожидания:

- а) есть;
- б) нет.

20. Наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах:

- а) есть;
- б) нет.

21. Общее количество специалистов, к которым должен обратиться получатель в процессе предоставления услуги:

- а) один специалист;
- б) два специалиста;
- в) три и более специалистов.

22. График работы органа Администрации (в части предоставления услуги):

- а) предоставление услуги завершается до 16 часов;
- б) предоставление услуги завершается до 17 часов;
- в) предоставление услуги завершается после 17 часов.

23. Наличие повторных обращений по причине ошибки персонала до окончания предоставления услуги:

- а) есть;
- б) нет.

24. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим предоставлением услуги:

- а) есть;
- б) нет.

25. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим обращением служащих с получателями государственных услуг:

- а) есть;
- б) нет.

26. Количество оказанных муниципальных услуг за 6 месяцев, предшествующих мониторингу: _____

Информация об изменениях:

Приложение 2 изменено. - Постановление администрации города Оренбурга от 14 августа 2020 г. № 1203-п

См. предыдущую редакцию

Приложение 2
к приложению к постановлению
администрации города Оренбурга
от 22 марта 2013 г. № 575-п
(с изменениями от 14 августа 2020 г.)

Анкета
о качестве предоставления муниципальной услуги

Наименование услуги _____ (указывается полное наименование муниципальной услуги)

Отраслевой (функциональный) или территориальный орган Администрации города Оренбурга, оказывающий услугу (далее - орган администрации)

Вопросы для проведения мониторинга

1. Сколько раз Вам пришлось обращаться в орган Администрации для получения услуги?
 - а) 1 - 2 раза;
 - б) 3 раза;
 - в) больше 4-х раз.
2. Сколько времени Вы потратили в очереди на ожидание приема для подачи заявления?
 - а) минут;
 - б) часов.
3. Сколько времени потрачено на получение услуги с момента подачи заявления?
 - а) часов;
 - б) дней.
4. Как Вы оцениваете материальные расходы на получение услуги?
 - а) стоимость приема и необременительна для моего бюджета;
 - б) стоимость ощутима для моего бюджета;
 - в) мне трудно было найти деньги;
 - г) затрудняюсь ответить.
5. При получении услуги помимо официальной платы (государственной пошлины) были ли у Вас дополнительные материальные расходы (оплата услуг посредников, иные расходы)?
 - а) да;
 - б) нет.
6. Поставьте, пожалуйста, свою оценку по пятибалльной шкале по каждому критерию (1 - не удовлетворен, 2 - скорее не удовлетворен, 3 - скорее удовлетворен, 4 - удовлетворен, 5 - полностью удовлетворен).
7. Удовлетворяет ли Вас график работы органа Администрации?
 - а) 1;
 - б) 2;
 - в) 3;
 - г) 4;
 - д) 5.
8. Удовлетворяет ли Вас деятельность и доступность информации о порядке предоставления услуги?
 - а) 1;
 - б) 2;
 - в) 3;
 - г) 4;
 - д) 5.
9. Удовлетворяют ли Вас сроки получения услуги?
 - а) 1;
 - б) 2;
 - в) 3;
 - г) 4;
 - д) 5.
10. Удовлетворены ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями сотрудников?
 - а) 1;
 - б) 2;
 - в) 3;
 - г) 4;

д) 5.

11. Удовлетворены ли Вы обстановкой на месте получения услуги (наличие мест для сидения, температурный режим, освещение и другое)?

а) 1;

б) 2;

в) 3;

г) 4;

д) 5.

12. Удовлетворяет ли Вас размещение, территориальная доступность органа Администрации?

а) 1;

б) 2;

в) 3;

г) 4;

д) 5.

13. Удовлетворяет ли Вас качество оказанной Вам услуги в целом?

а) 1;

б) 2;

в) 3;

г) 4;

д) 5.

14. Получали Вы дополнительную информацию об услуге через сеть Интернет?

а) да;

б) нет.

15. Обращались ли Вы к portalу государственных и муниципальных услуг?

а) да;

б) нет.

16. Ваши предложения, рекомендации по повышению качества данной услуги:

Контактные данные получателя государственной услуги (заполняется по желанию!):

1. Ф.И.О. _____

2. Контактный номер телефона _____

3. Название организации (для юридических лиц) _____

Благодарим за участие в опросе!

Приложение 3
к приложению к постановлению
администрации города Оренбурга
от 22 марта 2013 г. № 575-п

Методика
оценки качества муниципальных услуг

Каждому из выбранных вариантов ответов присваивается исходный балл в соответствии с таблицей:

№ п/п	Вариант ответа	Количество баллов
1	2	3
1.	a	2
	б	0
	в	1
2.	a	2
	б	0
	в	1
3.	a	2
	б	0
	в	1
4.	a	2
	б	0
	в	1
5.	a	2
	б	0
6.	a	2
	б	0
7.	a	2
	б	0
	в	1
8.	a	2
	б	0
	в	1
9.	a	2
	б	0
	в	1
10.	a	2
	б	0
	в	1
11.	a	2
	б	0
	в	1
12.	a	2
	б	1
	в	0
13.	a	2
	б	0
14.	a	2
	б	0
15.	a	2
	б	0
16.	a	2
	б	0
17.	a	2
	б	1

	B	0
18.	a	2
	$\bar{b}$	0
19.	a	2
	$\bar{b}$	0
20.	a	2
	$\bar{b}$	0
21.	a	2
	$\bar{b}$	1
	B	0
22.	a	0
	$\bar{b}$	1
	B	2
23.	a	-1
	$\bar{b}$	2
24.	a	-1
	$\bar{b}$	2
25.	a	-1
	$\bar{b}$	2