

Порядок проведения мониторинга потребности в государственных услугах Управления реабилитации территорий и защиты населения Курганской области

Раздел I. Общие положения

1. Настоящий Порядок проведения мониторинга потребности в государственных услугах (далее – Порядок) Управления реабилитации территорий и защиты населения Курганской области (далее – Управление) разработан в целях организации учета потребности, оценки качества, доступности и полноты предоставления государственных услуг Управлением и подведомственными ему государственными казенными учреждениями (далее учреждения).

2. Мониторинг потребности в государственных услугах (далее – Мониторинг) проводится для обеспечения учета предоставляемых государственных услуг, получения информации о потребности в государственных услугах, планирования оказания государственных услуг, формировании государственных заданий в отношении подведомственных Управлению учреждений.

3. При подготовке и организации проведения Мониторинга определяются и утверждаются решением о его проведении:

- цели, объект, предмет мониторинга;
- этапы его организации и проведения;
- методы его проведения, требования к методикам и инструментам их использования (применения);
- требования к анализу и оценке первичной информации о количестве, качестве и доступности предоставляемой государственной услуги, ожидаемые результаты мониторинга.

4. Мониторинг проводится в целях:

- получения информации о потребности в государственных услугах;
- оценки, анализа количества и доступности предоставления государственных услуг;
- выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных услуг потребителям, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата государственной услуги;
- последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений параметров качества и доступности государственных услуг потребителям;
- контроля последующей динамики параметров качества и доступности государственных услуг, результативности мер по их улучшению.

Раздел II. Объект и предмет мониторинга

5. Объектом Мониторинга является отдельная государственная услуга, результат предоставления которой является конечным для получателя государственной услуги.

6. В ходе Мониторинга исследуются:

- нормативные правовые и иные правовые акты, регулирующие предоставление государственных услуг, устанавливающие требования к параметрам их качества и доступности;

- практика предоставления государственных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;

- оценка получателями качества и доступности государственных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности государственных услуг;

- оценка потребности в государственных услугах;

- установление причин низкого уровня потребности в государственных услугах.

7. При проведении Мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров предоставления государственных услуг:

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

- полнота предоставления государственных услуг;

- соответствие количества и качества предоставляемых услуг утвержденным стандартам и потребности в их предоставлении;

- проблемы, возникающие у получателей при получении государственной услуги;

- удовлетворенность получателей государственной услугой, ее качеством и доступностью, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления государственной услуги;

- необходимость обращения получателя в иные органы исполнительной власти и органы местного самоуправления, а также в организации, необходимые для получения конечного результата государственной услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;

- финансовые затраты получателя при получении им конечного результата государственной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение государственной услуги), отклонение реальных от нормативно установленных значений;

- временные затраты получателя при получении им конечного результата государственной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям и государственной услуге в целом), и их отклонение от нормативно установленных;

- наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственной услуги;

- привлечение получателями государственной услуги посредников для ее получения.

III. Этапы проведения Мониторинга

8. Мониторинг проводится по следующим этапам:

8.1. Этап I "Организационный":

1) Выбор подлежащих Мониторингу государственных услуг;

2) Дополнение при необходимости перечня параметров качества и доступности предоставляемых государственных услуг;

3) Выбор обязательных методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения;

4) Разработка и утверждение бланков опросных листов, анкет;

5) Определение сроков проведения Мониторинга.

8.2. Этап II "Подготовительный":

1) Предварительный анализ нормативной правовой базы, мнений специалистов, представителей получателей государственных услуг, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования;

2) Определение, выбор и описание характеристик варианта получения государственной услуги;

3) Разработка (адаптация) методик и инструментария сбора первичной информации по каждой государственной услуге, в том числе анкет, рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации;

4) Определение способов обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой государственной услуге (автоматизированная или неавтоматизированная);

5) Подготовка интервьюеров к проведению опросов;

6) Определение ответственного исполнителя Мониторинга;

7) Иные подготовительные мероприятия.

8.3. Этап III "Выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых государственных услуг":

1) Проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров государственной услуги;

2) Сбор первичных данных и их обработка в соответствии с утвержденными методами, выбранными или разработанными методиками;

3) Независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

4) Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

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

8.4. Этап IV "Анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых государственных услуг":

1) Выявление абсолютных, средних и процентных (долевых), минимальных и максимальных значений параметров качества и доступности государственной услуги, имеющих количественное значение;

2) Систематизация выявленных качественных проблем качества и доступности государственной услуги;

3) Сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений параметров, средних значений и максимальных отклонений;

4) Выявление параметров, по которым отсутствуют нормативно установленные значения;

5) Сопоставление выявленных значений параметров государственной услуги, соотношений их нормативных и фактических значений с аналогичными данными по другим государственным услугам, с данными предыдущего мониторинга государственной услуги;

6) Сопоставление нормативно установленных значений параметров государственной услуги с выявленными проблемами ее получения и ожиданиями ее получателей.

8.5. Этап V "Подготовка предварительных предложений по мерам по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений параметров качества и доступности государственных услуг".

IV. Методы проведения мониторинга

9. При проведении мониторинга с учетом особенностей государственной услуги используются следующие методы сбора первичной информации:

- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги) с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений параметров государственной услуги;
- опрос (глубинное и формализованное, полуформализованное интервьюирование, анкетирование) с целью определения потребности в государственных услугах, уровня доступности и качества предоставления государственных услуг, определения контингента потенциальных получателей государственных услуг.

В качестве источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, используются:

- данные государственных статистических органов;
- данные финансовой, статистической (ведомственной), иной отчетности;
- экспертные оценки;
- социологические опросы и др.

V. Требования к методикам и инструментам применения методов сбора первичной информации о качестве предоставления государственной услуги

10. Используемые методики и инструменты применения методов сбора первичной информации должны обеспечивать:

- формирование и последующее накопление массива данных о нормативно установленных и фактических значениях по каждому из параметров качества и доступности государственной услуги;
- выявление полных временных и финансовых затрат для получения государственной услуг, включая необходимость повторного обращения получателя за предоставлением государственной услуги;
- возможность выявления и последующего сопоставления нормативно установленных и фактических (абсолютных, средних) значений параметров;
- выявление параметров, нормативно установленные значения которых, отсутствуют;
- установление степени значимости параметров для получателей государственной услуги;
- формирование интегрированной оценки качества и доступности государственной услуги с учетом значимости для ее получателей параметров, их реальных значений и ожиданий получателей;
- установление параметров, улучшением которых будет обеспечено повышение качества и доступности государственной услуги, в том числе удовлетворенности ее получателя.

VI. Оформление результатов мониторинга

11. По результатам Мониторинга ответственным исполнителем Мониторинга составляется отчет, который заслушивается на заседании комиссии Управления для

проведения оценки эффективности деятельности государственных казенных учреждений, подведомственных Управлению.