

# АДМИНИСТРАЦИЯ БЫСТРИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

### ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ БЫСТРИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

684350, Камчатский край, Быстринский район, с. Эссо, ул. Терешковой, 1,  
тел/факс 21-330  
www..bmr-kamchatka.ru admesso@yandex.ru  
от 03 мая 2011 № 157

Об утверждении методики проведения мониторинга исполнения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций администрацией Быстринского муниципального района
--

В целях оценки полноты, качества и доступности предоставления муниципальных услуг, руководствуясь пунктом 10 статьи 36.1 Устава Быстринского муниципального района

#### ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга исполнения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций отделами администрации Быстринского муниципального района и подведомственными им учреждениями и Методику проведения мониторинга исполнения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и исполнения муниципальных функций отделами администрации Быстринского муниципального района и подведомственными им учреждениями.( Приложение №1)
2. Отделу по организационной и кадровой работе администрации Быстринского муниципального района организовать работу по проведению мониторинга исполнения административных регламентов.
3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

---

Разослано: дело, Агентство территориального развития, библиотеки с.Эссо и с.Анавгай, Редутова С.И., Решетова С.Е., Загуменная В.А., Соболева М.И., Гайлит А.А., Дьяконова О.В., Панкова О.И., Банаканова О.И., Комарова С.В.

4. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава администрации  
Быстринского муниципального района

А.В.Греков



## МЕТОДИКА

проведения мониторинга применения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг)

### 1. Общие положения

1.1. Настоящая методика проведения мониторинга применения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления государственных и муниципальных услуг) 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 применения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг), является администрация Быстринского муниципального района, координирующая работу по проведению административной реформы.

1.3. Объектами мониторинга являются отделы администрации и специалисты, работающие самостоятельно.

1.4. Предметом мониторинга являются административные регламенты исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг) (далее - административные регламенты) администрации Быстринского муниципального района.

1.5. Понятия и термины, использующиеся в Методике:

- административный регламент исполнения муниципальной функции (предоставления муниципальной услуги) - нормативный правовой акт, определяющий сроки и последовательность действий по исполнению муниципальной функции (предоставлению муниципальной услуги);

функция по предоставлению муниципальной услуги - это муниципальная функция, обеспечивающая исполнение запросов (обращений) граждан или юридических лиц, не являющихся государственными органами или органами местного самоуправления (далее - организации), о признании, установлении, изменении или прекращении их прав и обязанностей, получении материальных и финансовых средств в случае и в порядке, предусмотренных законодательством, установлении юридических фактов или получении информации в целях реализации их прав, законных интересов и обязанностей;

муниципальная услуга - одна из основных форм отношений граждан и организаций с муниципальными структурами, при которой администрация предоставляет гражданину или организации услугу, предметом которой является: признание, установление, изменение или прекращение их прав и обязанностей, предоставление материальных и финансовых средств в случае



и в порядке, предусмотренных законодательством, установление юридических фактов или предоставление информации в целях реализации их прав, законных интересов и обязанностей;

административная процедура – логически обособленная последовательность действий администрации Быстринского муниципального района выделяемая в процессе исполнения муниципальной функции (предоставления муниципальной услуги);

избыточная административная процедура - последовательность действий, исключение которых из административного процесса не приводит к снижению качества исполнения муниципальной функции или предоставления муниципальной услуги; например, избыточные согласования (в случае, если результат согласования не влияет на решение), избыточные уведомления и так далее;

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

заявитель (получатель муниципальной услуги) – юридическое или физическое лицо, обратившееся в орган исполнительной власти, предоставляющий услугу, для реализации прав либо законных интересов или исполнения возложенных нормативными правовыми актами обязанностей;

мониторинг административного регламента – специально организованное, систематическое наблюдение за исполнением административного регламента в целях оценки эффективности применения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления муниципальных услуг) и повышения качества исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг).

## 2. Получение информации о применении административного регламента от объекта мониторинга

2.1. Интенсивность исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг), отказов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг), наличия жалоб.

2.1.1 Состав собираемой информации:

наименование административного регламента исполнения муниципальной функции (предоставления муниципальной услуги);

общее количество оснований для начала исполнения функции (предоставления услуги);

количество функций (услуг), исполненных (предоставленных) в срок;

количество функций (услуг), исполненных (предоставленных) с нарушением срока;

количество отказов в исполнении функций (предоставлении услуг);

количество поступивших жалоб на несоблюдение требований к порядку исполнения функции (предоставления услуги), на необоснованность отказа;



количество удовлетворенных жалоб;  
 количество жалоб, признанных необоснованными.  
 Данная информация представляется в соответствии с таблицей 1.

Таблица 1. Интенсивность исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг), отказов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг), поступления жалоб

№ п/п	Наименование административного регламента	Общее количество оснований для начала исполнения функции (предоставления услуги)	Количество функций (услуг), исполненных (предоставленных) в срок	Количество функций (услуг), исполненных (предоставленных) с нарушением срока	Количество отказов в исполнении функций (предоставлении услуг)	Количество поступивших жалоб на необоснованность отказа	Количество удовлетворенных жалоб	Количество жалоб, признанных необоснованными

2.2. Соблюдение требований административного регламента к порядку исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг), к порядку обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции (предоставления муниципальной услуги).

Предметом анализа является исполнение второго и пятого разделов административного регламента (а именно «Требования к порядку исполнения муниципальной функции (предоставления муниципальной услуги)» и «Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции (предоставления муниципальной услуги)»).

#### 2.2.1. Состав собираемой информации.

В соответствии с таблицей 2 в первый столбец вносится информация в соответствии со следующей структурой:

порядок информирования о правилах исполнения муниципальной функции (предоставления услуги);

сроки исполнения муниципальной функции (предоставления услуги);

перечень документов, требуемых от заявителей;

перечень оснований для приостановления исполнения функции (предоставления услуги) либо для отказа в исполнении муниципальной функции (предоставления услуги);

требования к местам исполнения функции (предоставления муниципальной услуги);



порядок досудебного обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции (предоставлении муниципальной услуги);

порядок судебного обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции (предоставлении услуги);

прочие положения.

2.2.2. Выводы по каждому пункту должны быть обоснованы анализом информационных материалов, представленных на стендах, на сайте, через телефоны-информаторы и т.д.

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.

Таблица 2. Соблюдение требований административного регламента к порядку исполнения муниципальных функций (предоставления услуг), а также к порядку обжалования

№ п/п	Пункт административного регламента	Выводы по соответствию ситуации в объекте мониторинга положениям административного регламента (оценка в баллах)	Комментарии
1.			
2.			
3.			
...			

2.2.3. Расчет коэффициента применения административного регламента в части соблюдения требований административного регламента к порядку исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг), к порядку обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции (предоставления услуги).

Согласно данным таблицы 2 рассчитывается коэффициент качества (эффективности) применения административного регламента в части соблюдения требований административного регламента к порядку



исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг), а также к порядку обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции (предоставления муниципальной услуги).

$K_m$  – *средний коэффициент качества применения административного регламента в части соблюдения требований административного регламента к порядку исполнения муниципальных функций (предоставления услуг), к порядку обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции (предоставления муниципальной услуги), баллов;*

$K_{об}$  – *общее количество баллов;*

$K_{nn}$  – *общее количество положений (пунктов) административного регламента;*

$$K_m = \frac{K_{об}}{K_{nn}},$$

$$K_{m(\%)} = \frac{K_m}{5} \times 100\%, \text{ где}$$

$K_{m(\%)}$  – *средний коэффициент качества применения административного регламента в части соблюдения требований административного регламента к порядку исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг), к порядку обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции (предоставления услуги), %,*

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

Интерпретация значений коэффициента качества применения административного регламента представлена в таблице 3.

Таблица 3. Интерпретация значений коэффициента качества применения административного регламента

№ п/п	Значение коэффициента качества исполнения административного регламента, %	Интерпретация значений коэффициента качества исполнения административного регламента
1.	≥ 90	Отличный
2.	≥ 85	Очень хороший
3.	≥ 80	Хороший
4.	≥ 75	Удовлетворительный
5.	≥ 70	Вызывающий беспокойство
6.	≥ 65	Плохой
7.	≤ 60	Очень плохой

2.2.4. Результат по итогам анализа включает в себя:

заполненную таблицу 2;

отчет, содержащий выводы о проведенном анализе и его результатах (включая рассчитанный коэффициент качества применения



административного регламента в части соблюдения требований административного регламента к порядку исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг), к порядку обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при исполнении муниципальной функции (предоставления муниципальной услуги).

2.3. Соответствие административных процедур административному регламенту.

На этом этапе проведения мониторинга проверяется исполнение административного регламента с точки зрения соответствия административных процедур административному регламенту в части последовательности, содержания работ, документов, сроков и отдельных действий.

Предметом анализа является третий раздел административного регламента «Административные процедуры».

2.3.1. Анализ информации о соблюдении административных процедур.

В соответствии с формой таблицы 4 приводятся все административные действия в виде цитат из третьего раздела административного регламента.

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.

Таблица 4. Анализ соблюдения административных процедур

№ п/п	Наименование административной процедуры (действия)	Действие выполняется	Соблюдение срока	Соблюдение требований к оформлению документов	Соблюдение критериев принятия решений	Выводы по соответствию ситуации в объекте мониторинга положениям административного регламента (оценка в баллах)	Чем подтверждается оценка (интервью с служащими, анализ документов и т.д.)	Комментарии
1.								
2.								
3.								
...								

2.3.2. Расчет коэффициента применения административного регламента в части соответствия административных процедур административному регламенту.

Согласно данным таблицы 4 рассчитывается коэффициент качества применения административного регламента в части соответствия административных процедур административному регламенту:

$K_k$  – средний коэффициент качества применения административного регламента в части соответствия административных процедур административному регламенту, баллов;

$K_{об}$  – общее количество баллов;

$K_{ад}$  – общее количество административных действий;

$$K_k = \frac{K_{об}}{K_{ад}},$$

$$K_{k(\%)} = \frac{K_k}{5} \times 100\%, \text{ где}$$

$K_{k(\%)}$  – средний коэффициент качества применения административного регламента в части соответствия административных процедур административного регламента,

$K_k$  – средний коэффициент качества применения административного 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 применения административного регламента приведена в таблице 3.

2.3.3. Результат по итогам анализа включает в себя:

заполненную таблицу 4;

отчет, содержащий выводы о проведенном анализе и его результатах (включая рассчитанный коэффициент качества применения 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;

по соблюдению критериев принятия решений;

в целом.

### 3. Получение информации о качестве предоставления муниципальной услуги от заявителей.

3.1. В качестве технологии получения информации о качестве предоставления муниципальной услуги от заявителей можно использовать как анкетирование, так и метод проведения интервью, при этом в анкетах или в сценариях интервью следует предусмотреть блоки вопросов, характеризующие следующие аспекты предоставления государственной услуги:

сроки предоставления услуги;

состав и порядок представления документов;

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

порядок информирования (в том числе, полноты информации, понятности изложения);

порядок консультирования;

порядок обжалования;

работа сотрудников подразделений, предоставляющих муниципальные услуги.

3.2. Организация получения информации о качестве предоставления муниципальной услуги от заявителей.

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 государственной услуге (полнота информации);

удовлетворенность потребителя графиком работы объекта мониторинга;

удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой государственной услуги в целом.

Выводы по степени удовлетворенности получателей государственной услуги в объекте мониторинга указываются в соответствии с таблицей 5, представляя собой оценку по пятибалльной шкале:

5 – очень доволен;

4 – доволен;

3 – удовлетворен;

2 – по большей части не удовлетворен;

1 – совсем не удовлетворен.

Таблица 5. 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 государственной услуге (полнота информации, понятность изложения)		
5.	Удовлетворенность потребителя графиком работы объекта мониторинга		
6.	Удовлетворенность потребителя качеством предоставляемой государственной услуги в целом		

### 3.3. Расчет коэффициента удовлетворенности.

Для оценки общего уровня удовлетворенности получателей качеством и доступностью предоставляемой услуги согласно данных таблицы 5 рассчитывается коэффициент удовлетворенности:

$$K_y = \frac{\sum Y_\phi}{K_\phi}, \text{ где}$$

$K_y$  - коэффициент удовлетворенности;

$\sum Y_\phi$  - сумма средних значений удовлетворенности по факторам;

$K_\phi$  - общее количество факторов;

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

Среднее значение удовлетворенности по фактору рассчитывается по формуле:

$$Y_\phi = \frac{K_\sigma}{K_o}, \text{ где}$$

$Y_\phi$  - среднее значение удовлетворенности по фактору;

$K_\sigma$  - сумма баллов по фактору;

$K_o$  - общее количество опрошенных человек по фактору.

Для вычисления значения коэффициента удовлетворенности в процентах применяется следующая формула:

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

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

$K_y$  - коэффициент удовлетворенности, баллов;

5 - максимальное количество баллов в оценочной шкале.

Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности представлена в таблице 3.

3.4. Результат по итогам анализа включает в себя:  
заполненные анкеты (опросные листы);  
текстовый анализ анкетирования (результатов опроса);  
заполненную таблицу 5;  
отчет, содержащий выводы о проведенном анализе и его результатах, включая 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 мероприятий, оптимизирующих порядок исполнения муниципальной функции (предоставления услуги) и повышающих качество их исполнения (предоставления).

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.