



**МИНИСТЕРСТВО ПО РАДИАЦИОННОЙ И
ЭКОЛОГИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ЧЕЛЯБИНСКОЙ
ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

23.12.2014

№ 815

Челябинск

Об утверждении порядка проведения мониторинга качества предоставления (выполнения) государственных услуг (работ) в Челябинской области, оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями, подведомственными Министерству по радиационной и экологической безопасности Челябинской области

Во исполнение требований Указа Президента Российской Федерации «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» от 7 мая 2012 года № 601 и распоряжения Правительства Челябинской области от 20 августа 2013 г. № 177-рп «О системе мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг (работ) в Челябинской области, оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями, подведомственными Министерству по радиационной и экологической безопасности Челябинской области (далее - Министерство).

2. Руководителям подведомственных учреждений в соответствии с Положением о порядке проведения мониторинга качества предоставления (выполнения) государственных услуг (работ) в Челябинской области:

1) обеспечить проведение мониторинга качества предоставления (выполнения) государственных услуг (работ), оказываемых государственным учреждением по направлениям деятельности;

2) обеспечить предоставление отчетности, в срок до 01 декабря, о результатах мониторинга качества предоставления (выполнения) государственных услуг (работ).

3. Управлению программ и проектов в области охраны окружающей среды, радиационной и экологической безопасности обеспечить сбор и анализ

информации о результатах предоставления (выполнения) государственных услуг (работ).

4. Пресс-секретарю Министерства информацию о результатах мониторинга качества предоставления (выполнения) государственных услуг (работ) в Челябинской области подведомственными государственными учреждениями размещать на официальном сайте Министерства по адресу www.minecol74.ru.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на исполняющего обязанности заместителя Министра радиационной и экологической безопасности Челябинской области Костину С.Ю.

Исполняющий обязанности Министра



И.А. Gladkova

Утверждено
Приказом Министра радиационной
и экологической безопасности
Челябинской области
от 23.12.2014 № 815

**Положение
о порядке проведения мониторинга качества предоставления
(выполнения) государственных услуг (работ) в Челябинской области,
оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями,
подведомственными Министерству по радиационной и экологической
безопасности Челябинской области**

Настоящее Положение о порядке проведения мониторинга предоставления (выполнения) государственных услуг (работ) в Челябинской области, оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями, подведомственными Министерству по радиационной и экологической безопасности Челябинской области (далее - подведомственные учреждения) определяет цели и задачи мониторинга качества предоставления (выполнения) таких государственных услуг (работ), порядок проведения мониторинга.

I. Общие положения. Цели и задачи мониторинга

1. Цель мониторинга - оценка достижения показателей, характеризующих качество предоставления (выполнения) государственных услуг (работ) в Челябинской области, оказываемых (выполняемых) подведомственными учреждениями, выявление проблем и недостатков при предоставлении подведомственными учреждениями государственных услуг (работ).

2. Основными принципами проведения мониторинга являются:

1) обязательность исполнения условий предоставления (выполнения) государственных услуг (работ) в соответствии с правилами, утвержденными учреждением;

1) единство требований к государственным услугам (работам) на всей территории Челябинской области;

2) минимизация затрат заявителей;

3) преимущественный учет мнения заявителей;

4) непрерывное совершенствование процессов предоставления государственных услуг (работ).

3. Основными задачами мониторинга являются:

1) оценка текущего уровня качества предоставления услуг, включая оценку уровня удовлетворенности получателей услуг (работ) качеством и доступностью их предоставления;

2) установление фактов поступления от заявителей обоснованных жалоб на решения и действия (бездействие) подведомственных подразделений, предоставляющих государственную услугу (работу), либо их отсутствия;

3) выявление проблем, возникающих у заявителей при получении государственных услуг (работ), и предложений, касающихся качества их предоставления;

4) разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления государственных услуг (работ), повышению качества их предоставления.

4. В ходе мониторинга осуществляется:

1) выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений параметров качества предоставления государственных услуг (работ) гражданам и организациям, в том числе временных и финансовых затрат на получение конечного результата государственной услуги (работы);

2) выработка и реализация мер, направленных на совершенствование процессов предоставления государственных услуг (работ) и повышение качества их предоставления;

3) отслеживание динамики значений параметров качества и доступности предоставления государственных услуг (работ) и контроль результативности мер, направленных на повышение удовлетворенности граждан и организаций качеством предоставления государственных услуг (работ).

II. Объект мониторинга

5. Мониторинг проводится в отношении государственных услуг (работ), включенных в Ведомственный перечень государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) находящимися в ведении Министерства по радиационной и экологической безопасности Челябинской области областными государственными учреждениями в качестве основных и дополнительных видов деятельности, на платной либо безвозмездной основе в соответствии с уставами учреждений;

6. В мониторинг может быть включена как отдельная государственная услуга (работа), так и комплекс государственных услуг (работ), в своей совокупности обеспечивающий получение заявителем результата государственной услуги (работы).

7. С целью проведения мониторинга выбираются государственные услуги (работы), предоставляемые, как правило, в отношении определенного круга лиц;

8. При формировании рекомендуемого для включения в очередной мониторинг перечня государственных услуг (работ) учитываются результаты предшествующих мониторинговых исследований. Рекомендуемый перечень государственных услуг (работ) приведен в Приложении I к настоящему Положению.

9. Перечень государственных услуг (работ), в отношении которых проводится мониторинг, утверждается Приказом Министра.

III. Предмет мониторинга

10. Предметом мониторинга являются показатели качества предоставления

Положению. По согласованию с уполномоченным подразделением Министерства вопросы анкеты могут быть изменены или дополнены.

V. Методы проведения мониторинга

16. Основным методом для оценки параметров качества предоставления государственных услуг (работ) при проведении мониторинга является опрос граждан и представителей организаций, являющихся заявителями.

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

1) личное устное интервью с заявителем, получившим конечный результат предоставления государственной услуги (работы);

2) интервью по телефону;

3) формализованный письменный опрос (анкетирование) заявителей;

4) интернет - опрос пользователей сети.

19. Мониторинг может проводиться:

1) ежегодно - в отношении наиболее массовых, общественно значимых государственных услуг;

2) по мере необходимости - в отношении государственных услуг (работ) при наличии сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению соответствующих услуг (работ), после принятия административного регламента предоставления государственной услуги (работы) или внесения изменений в административный регламент предоставления государственной услуги (работы), а также при наличии иных критериев отбора государственных услуг для проведения мониторинга (далее именуется - разовый мониторинг).

18. Сроки проведения мониторинга устанавливаются приказом Министра.

VI. Результаты мониторинга

19. По итогам проведения мониторинга составляется отчет, содержащий по каждой из государственных услуг (работ), оцениваемых по параметрам качества предоставления в текущем году, следующие сведения:

1) наименование государственной услуги (работы);

2) характеристика заявителей;

3) методологическая информация о проведенном исследовании: методы, используемые для сбора первичной информации, перечень точек ее сбора, объем выборки, перечень групп респондентов;

4) фактические результаты исследования, а именно:

нормативно установленное и фактически необходимое для получения государственной услуги (работы) число обращений в учреждение, подведомственное Министерству;

нормативно установленные и фактические финансовые затраты заявителей, произведенные при получении государственной услуги (работы);

нормативно установленные и фактические временные затраты заявителей

государственных услуг (работ).

11. Показатели раскрываются в виде набора индикаторов, характеризующих конкретную государственную услугу (работ).

Индикатор качества и доступности - качественная либо количественная характеристика, которая может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим (например, "да/нет", "имеется/отсутствует") значением либо степенью удовлетворенности (например, процентным отношением получателей, удовлетворенных качеством предоставления государственной услуги (работы), к общему количеству получателей государственной услуги).

12. Система общих показателей качества государственных услуг и их индикаторов, которые могут применяться при проведении мониторинга, приведена в приложении 2 к настоящему Положению.

IV. Полномочия подразделений Министерства, осуществляющих мониторинг

13. Уполномоченное на проведение мониторинга подразделение (далее именуется - уполномоченное подразделение):

запрашивает и получает у подведомственных учреждений информацию, необходимую для организации и проведения мониторинга, осуществляет проверку и обработку данной информации посредством анализа;

осуществляет методическую поддержку подведомственных учреждений при проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг (работ);

вносит предложения подведомственным учреждениям о реализации мер, направленных на совершенствование процессов предоставления государственных услуг (работ) и способствующих повышению качества их предоставления;

осуществляет иные полномочия в соответствии с требованиями настоящего Положения.

14. Подведомственные учреждения представляют информацию о государственных услугах (работах), необходимую для организации и проведения мониторинга по формам, приведенным в приложении 4 к настоящему Положению.

15. Подведомственные учреждения, предоставляющие государственные услуги (работы) по месту своего нахождения, организуют письменное анкетирование заявителей по месту предоставления государственной услуги (работы) в момент получения заявителем ее конечного результата, осуществляют учет и хранение заполненных анкет.

Данные анкетирования используются уполномоченным подразделением для подготовки информации о государственных услугах, необходимой для организации и проведения мониторинга, а также для подготовки и реализации предложений по повышению качества предоставления государственных услуг (работ).

Форма анкеты для исследования приведена в приложении 3 к настоящему

на получение результата государственной услуги (работы) в целом;
сведения о соблюдении правил предоставления государственной услуги (работы) или иных установленных требований;

описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления государственной услуги (работы), непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по решению указанных проблем;

5) анализ полученных результатов в сравнении с результатами мониторинга в предыдущие годы;

б) рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга, в том числе:

по улучшению условий предоставления государственной услуги (работы), направленных на повышение удовлетворенности заявителей качеством ее предоставления;

по внесению изменений в правила предоставления государственных услуг и другие нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление услуги (работы);

по оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями заявителей.

20. Материалы отчета о результатах проведения мониторинга:

обобщаются уполномоченным подразделением;

направляются в учреждение, подведомственное Министерству, предоставляющее государственные услуги (работы), в отношении которых проводился мониторинг;

публикуются на официальных сайтах органов исполнительной власти и других источниках информации.

21. Результаты проведения мониторинга учитываются при:

подготовке предложений о внесении изменений в нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственных услуг (работ);

разработке ведомственных планов корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на устранение несоответствий, выявленных при проведении мониторинга;

формировании перечня государственных услуг (работ), рекомендуемых для включения в очередной мониторинг;

подведении итогов ежегодной оценки деятельности руководителей, заместителей руководителей подведомственных учреждений.

22. Итоговый отчет о результатах проведения мониторинга (далее именуется - итоговый отчет) формируется путем обобщения данных, полученных по всем исследуемым государственным услугам (работам).

Приложение 1
к Положению
о проведении мониторинга
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в Челябинской области

Рекомендуемый перечень государственных услуг (работ),
в отношении которых проводится мониторинг качества.

N п/п	Наименование государственной услуги (работы)	Учреждение, оказывающее (выполняющее) государственную услугу (работу)
на договорной основе определенному кругу лиц		
1	Поверка средств измерений ионизирующих излучений сторонних организаций	Государственное учреждение Челябинской области «ЩИТ»
2	Лабораторные испытания средств индивидуальной защиты сторонних организаций	Государственное учреждение Челябинской области «ЩИТ»
3	Работы по сбору, транспортировке, размещению (временному хранению) отходов I класса опасности	Государственное учреждение Челябинской области «ЩИТ»
4	Услуги образовательной деятельности	Государственное учреждение Челябинской области «ЩИТ»
5	Проведение аварийно- спасательных и других работ на объектах Заказчика	Областное государственное учреждение «Противопожарная служба Челябинской области»
6	Выполнение работ с использование пожарной техники	Областное государственное учреждение «Противопожарная служба Челябинской области»
7	Выполнение работ по тушению лесных пожаров	Областное государственное учреждение «Противопожарная служба Челябинской области»
8	Оказание консультационных услуг при проведении	Областное государственное учреждение «Противопожарная служба Челябинской

	<p>проверки состояния источников противопожарного водоснабжения</p>	<p>области»</p>
9	<p>Оказание услуг по обучению населения мерам пожарной безопасности</p>	<p>Областное государственное учреждение «Противопожарная служба Челябинской области»</p>
10	<p>Организация и проведение спасательных и других работ, при возникновении чрезвычайных ситуаций; выполнение аварийно-спасательных и других неотложных работ на производственных объектах и территориях; Организация и проведение первоочередных работ по предотвращению развития и ликвидации аварийных ситуаций; Обеспечение безопасности проведения мероприятий, соревнований и т.д. Выполнение спасательных работ не связанных с угрозой жизни людей; Выполнение работ не носящих межмуниципальный и региональный характер</p>	<p>Государственное учреждение «Поисково-спасательная служба Челябинской области»</p>
11	<p>Обучение подготовка и повышение квалификации в соответствии с лицензией на образовательную деятельность; обучение правилам поведения на природе, в чрезвычайных и экстремальных ситуациях для сторонних организаций и частных лиц</p>	<p>Государственное учреждение «Поисково-спасательная служба Челябинской области»</p>

Приложение 2
к Положению
о проведении мониторинга
качества предоставления
государственных услуг (работ)
в Челябинской области

Система
общих показателей качества
государственных услуг (работ) и их индикаторов,
которые могут применяться при проведении мониторинга

N п/п	Показатель качества	Индикатор
1.	Информационное обеспечение государственной услуги (работы), определяющее общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления государственной услуги (работы), документах, необходимых для ее предоставления	доля заявителей, удовлетворенных информацией о порядке предоставления услуги (работы)
2.	Соблюдение правил предоставления государственных услуг, в том числе требований к качеству и доступности	<p>наличие избыточных действий, не предусмотренных правилами предоставления государственной услуги (работы)</p> <p>доля государственных услуг, предоставленных с нарушениями установленных правил</p> <p>доля получателей, получивших результат государственной услуги (работы) в установленные сроки</p> <p>доля заявителей, получивших при необходимости консультации по порядку предоставления государственной услуги (работы)</p> <p>отклонение числа фактических обращений от их установленного количества</p> <p>доля заявителей, удовлетворенных качеством консультаций (предоставленной помощи)</p> <p>отклонение установленного графика приема от фактического времени приема</p>