

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель Председателя
Правительства Омской
области, Министр экономики
Омской области

 А.Ф. Триппель

" 12 " сентября 2012 года

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по организации проведения мониторинга качества предоставления
государственных и муниципальных услуг

I. Общие положения

1. Настоящие Методические рекомендации по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – Методические рекомендации) подготовлены во исполнение Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 – 2013 годы, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 года № 1021-р, Программы "Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров, в Омской области на период до 2013 года", утвержденной постановлением Правительства Омской области от 19 марта 2012 года № 57-п.

Методические рекомендации устанавливают цели и предмет проведения мониторинга качества и доступности государственных и муниципальных услуг в Омской области, требования к подготовке отчета о результатах проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Омской области (далее – мониторинг).

2. Под мониторингом понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности государственных и муниципальных услуг, оценка соответствия показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг требованиям, содержащимся в нормативных правовых актах Российской Федерации и Омской области.

3. Мониторинг осуществляется в целях:

- выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе полных

временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата государственной или муниципальной услуги;

- последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности государственных и муниципальных услуг гражданам и бизнесу;

- контроля последующей динамики исследованных параметров качества и доступности государственных и муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

4. Основными задачами мониторинга являются:

- выявление административных барьеров при предоставлении государственных и муниципальных услуг и выработка предложений по их устранению;

- выявление факторов, способствующих появлению административных барьеров, и выработка предложений по их устранению;

- оценка уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг;

- выявление динамики роста (снижения) уровня качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг;

- подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг.

5. Проведение мониторинга обеспечивается органами исполнительной власти Омской области, органами местного самоуправления Омской области самостоятельно или с привлечением специализированных организаций.

Для проведения мониторинга органы исполнительной власти Омской области, органы местного самоуправления Омской области могут образовывать рабочие группы.

II. Объект и предмет мониторинга

6. Объектом мониторинга может являться:

- отдельная государственная, муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным (решающим жизненную ситуацию) для получателя государственной, муниципальной услуги;

- комплекс государственных, муниципальных услуг (комплексная государственная, муниципальная услуга), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.

В обоих случаях в ходе мониторинга исследуются:

- нормативные правовые и иные правовые акты, регулирующие процесс предоставления государственных, муниципальных услуг, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;

- практика предоставления исследуемых государственных, муниципальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности, в том числе при предоставлении государственной, муниципальной услуги в электронной форме и (или) на базе