



**МИНИСТЕРСТВО ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

П Р И К А З

от 11.01.2016

№ 1

г. Краснодар

**Об осуществлении мониторинга качества предоставления
(осуществления) государственных услуг (функций) в отношении
ответственных государственных служащих министерства
природных ресурсов Краснодарского края**

В целях реализации пункта 4.13 раздела 4 Плана мероприятий по реализации Программы повышения эффективности управления государственными финансами Краснодарского края на период до 2018 года, утвержденного постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 19 августа 2014 года № 865 п р и к а з ы в а ю:

1. Определить контрольно-аналитический отдел ответственным за осуществление проверок качества предоставления государственных услуг (функций) в отношении ответственных государственных служащих министерства природных ресурсов Краснодарского края.

2. Утвердить:

1) Положение об осуществлении мониторинга качества предоставления (осуществления) государственных услуг (функций) в отношении ответственных государственных служащих министерства природных ресурсов Краснодарского края согласно приложению № 1;

2) Форму плана проведения мониторинга качества предоставления (осуществления) государственных услуг (функций) в отношении государственных служащих министерства природных ресурсов Краснодарского края, ответственных за их оказание согласно приложению № 2;

3) Опросную форму мониторинга удовлетворенности заявителей качеством государственных услуг, предоставляемых министерством природных ресурсов Краснодарского края согласно приложению № 3;

4) Систему показателей качества предоставления (осуществления) государственных услуг (функций), в отношении ответственных государственных служащих министерства природных ресурсов Краснодарского края согласно приложению № 4.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Министр природных ресурсов
Краснодарского края

С.Н. Ерёмин

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

УТВЕРЖДЕНО

приказом министерства природных
ресурсов Краснодарского края
от 11.01.2016 № 1

ПОЛОЖЕНИЕ

об осуществлении мониторинга качества предоставления (осуществления) государственных услуг (функций) в отношении ответственных государственных служащих министерства природных ресурсов Краснодарского края

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает правила проведения мониторинга качества предоставления (осуществления) государственных услуг (функций) в отношении ответственных государственных служащих министерства природных ресурсов Краснодарского края (далее – министерство), определяет порядок анализа и оценки мероприятий, направленных на достижение качественных результатов предоставления министерством государственных услуг (функций), 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 качестве и доступности исследуемой государственной услуги (функции), ожидаемые результаты мониторинга.

1.2. Мониторинг качества предоставления (осуществления) государственных услуг (функций) в отношении ответственных государственных служащих министерства (далее – мониторинг) проводится контрольно-аналитическим отделом совместно со структурными подразделениями министерства в отношении государственных услуг (функций), предоставляемых структурными подразделениями, на основании утвержденного министром природных ресурсов Краснодарского края (далее-министр) Плана проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг (функций) в отношении ответственных государственных служащих министерства (далее – План мониторинга).

1.3. Целями мониторинга являются:

оптимизация и улучшение качества предоставления (осуществления) государственных услуг (функций) министерством;

выявление, анализ и оценка показателей, характеризующих качество и доступность предоставления (осуществления) государственных услуг

(функций) гражданам и организациям, в отношении ответственных государственных служащих министерства;

последующее определение и реализация мер, направленных на улучшение выявленных значений исследованных параметров качества государственных услуг (функций);

контроль последующей динамики исследованных параметров качества предоставления (осуществления) государственных услуг (функций) и результативность мер по их улучшению.

1.4. Объектами мониторинга являются государственные служащие министерства, осуществляющие предоставление государственных услуг (функций).

1.5. Предметом мониторинга являются:

показатели, характеризующие качество предоставления (осуществления) государственных услуг (функций), в отношении ответственных государственных служащих министерства (далее – характеристики качества);

проблемы, возникающие у заявителей при получении государственных услуг;

удовлетворенность получателей государственной услугой, ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой государственной услуги.

2. Организация проведения опроса состояния удовлетворенности

2.1. Опрос состояния удовлетворенности заявителей качеством государственных услуг, предоставляемых министерством (далее – опрос состояния удовлетворенности) проводится объектом мониторинга в соответствии с годовым Планом мониторинга, утверждаемым министром, или лицом, исполняющим обязанности министра и в предусмотренные им сроки по форме, согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

2.2. Опрос состояния удовлетворенности осуществляется путем заполнения заявителями (получателями) государственных услуг опросной формы мониторинга удовлетворенности заявителей качеством государственных услуг, предоставляемых министерством (далее – опросная форма), по форме согласно приложению № 3 к настоящему приказу.

2.3. Анализ опросных форм осуществляется контрольно-аналитическим отделом в рамках проведения мониторинга.

2.4. Данные, представленные в пунктах 6 и 7 опросных форм, анализируются и отражаются в заключении о результатах мониторинга.

2.5. Анализ заполнения иных пунктов опросных форм производится в целях повышения качества предоставления министерством государственных услуг и также отражается в заключении о результатах мониторинга.

3. Организация проведения мониторинга

3.1. Мониторинг осуществляется посредством проведения плановых и внеплановых проверок.

3.2. Внеплановый мониторинг назначается приказом министра.

3.3. Плановый мониторинг осуществляется в соответствии с годовым Планом мониторинга.

3.4. План мониторинга составляется и утверждается до начала очередного года, но не позднее 25 декабря.

3.5. План мониторинга составляется контрольно-аналитическим отделом и представляет собой перечень мероприятий по мониторингу, которые планируется провести в очередном году. По каждому мониторингу в плане указываются объекты мониторинга, сроки проведения проверок и опроса состояния удовлетворенности.

3.6. Проведение мониторинга назначается приказом министерства.

3.7. В ходе мониторинга проводится исследование:

характеристики качества предоставления (осуществления) государственных услуг (функций) в отношении ответственных государственных служащих министерства (далее – характеристики качества) по форме, согласно приложению № 4 к настоящему приказу; результаты заполнения опросной формы мониторинга удовлетворенности.

3.8. Характеристиками качества являются следующие показатели:

жалобы на действия (бездействия) должностного лица, оказывающего государственные услуги (функции);

предписания проверяющих органов в отношении предоставления (осуществления) должностным лицом государственных услуг (функций);

выявленные нарушения сроков предоставления государственных услуг (порядка осуществления государственных функций) со стороны должностного лица;

дисциплинарные взыскания, примененные в отношении должностного лица, оказывающего государственные услуги (функции).

3.9. Данные характеристик качества рассчитываются в процентном соотношении к общему количеству предоставленных услуг, и оцениваются в соответствии со следующей шкалой качественных показателей:

0%-10% - показатель «отлично»;

10,1%-20% - показатель «хорошо»;

20,1%-30% - показатель «удовлетворительно»;

30,1% и выше – показатель «неудовлетворительно».

3.10. Указанные качественные показатели отображаются в заключении о результатах мониторинга и используются в целях определения эффективности качества предоставления (осуществления) государственных услуг (функций) в отношении ответственных государственных служащих министерства.

4. Основные требования к организации и проведению мониторинга

4.1. Требование документированности – проведение мониторинга подлежит документированию. Рабочая документация, то есть документы и иные материалы, подготавливаемые или получаемые в связи с проведением проверки, содержит:

данные показателей, характеризующих качество предоставления государственных услуг (функций) в отношении государственных служащих министерства;

результаты заполнения опросной формы мониторинга удовлетворенности заявителей качеством государственных услуг, предоставляемых министерством;

заключение о результатах мониторинга.

4.2. Требование периодичности – мониторинг проводится с установленной периодичностью.

4.3. Требование доказательности – при проведении мониторинга должны быть получены достаточные надежные данные и достоверная информация, основанные на рабочей документации и подтверждающие наличие выявленных нарушений и недостатков.

4.4. Требования компетентности, добросовестности и честности – субъекты мониторинга несут ответственность за достоверность и качество проводимого контрольного мероприятия.

4.5. Требования взаимодействия и координации – мониторинг в министерстве осуществляется на основе взаимного уважения и доверия субъекта мониторинга и объектов мониторинга, координаций их усилий для решения поставленных целей.

5. Результаты мониторинга

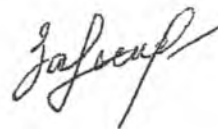
5.1. Результаты мониторинга оформляются заключением о результатах мониторинга.

5.2. Заключение о результатах мониторинга направляется начальником контрольно-аналитического отдела министру.

5.3. Контрольно-аналитический отдел обеспечивает составление годовой отчетности о результатах осуществления мониторинга (далее – отчетности) в срок до 20 января года следующего за отчетным.

5.4. Отчетность должна содержать информацию, подтверждающую выводы о надежности (об эффективности) осуществления мониторинга качества предоставления (осуществления) государственных услуг (функций) в отношении ответственных государственных служащих министерства.

Начальник контрольно-аналитического отдела



Д.М. Заякина

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

УТВЕРЖДЕНА

приказом министерства природных ресурсов

Краснодарского края

от 11.01.2016 № 1

ФОРМА ПЛАНА

проведения мониторинга качества предоставления (осуществления) государственных услуг (функций) в отношении государственных служащих министерства природных ресурсов Краснодарского края, ответственных за их оказание

№ п/п	Наименование государственной услуги (функции)	Структурное подразделение	ФИО должностного лица, ответственного за предоставление (осуществление) государственной услуги (функции)	Сроки проведения опроса удовлетворенности (если предусмотрен)	Сроки проведения мониторинга качества предоставления (осуществления) государственных услуг (функций)
1	2	3	4	5	6

Начальник контрольно-аналитического отдела

Д.М. Заякина

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

УТВЕРЖДЕНА
приказом министерства природных
ресурсов Краснодарского края
от 11.01.2016 № 1

ОПРОСНАЯ ФОРМА

мониторинга удовлетворенности заявителей качеством
государственных услуг, предоставляемых министерством
природных ресурсов Краснодарского края

1. Дата получения Вами государственной услуги.

2. Назовите структурное подразделение министерства, в которое Вы
обратились за получением какой-либо государственной услуги.

3. Наименование государственной услуги, за которой Вы обратились в
министерство.

4. Фамилия, имя, отчество государственного служащего,
предоставляющего услугу:

5. Время ожидания в очереди при получении государственных услуг.

6. Какова Ваша оценка оперативности предоставления государственных
услуг? (отметьте верный вариант)

- Отлично
- Хорошо
- Удовлетворительно
- Неудовлетворительно

7. Какова Ваша оценка компетентности сотрудника министерства,
взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных
услуг? (отметьте верный вариант)

- Отлично
- Хорошо
- Удовлетворительно
- Неудовлетворительно

8. Какова Ваша оценка комфортности условий в помещении, в котором предоставлены государственные услуги? (отметьте верный вариант)

- Отлично
- Хорошо
- Удовлетворительно
- Неудовлетворительно

9. Какова Ваша оценка доступности информации о порядке предоставления государственных услуг? (отметьте верный вариант)

- Отлично
- Хорошо
- Удовлетворительно
- Неудовлетворительно

10. Ваши предложения по повышению качества предоставления министерством государственных услуг:

Начальник контрольно-
аналитического отдела



Д.М. Заякина

УТВЕРЖДЕНА

приказом министерства природных
ресурсов Краснодарского края

от 11.01.2016 № 1

СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ

качества предоставления (осуществления) государственных услуг (функций), в отношении ответственных
государственных служащих министерства природных ресурсов Краснодарского края

Наименование структурного подразделения:

№ п/п	Наименование услуги	Общее количество предоставленных услуг	Жалобы на действия (бездействия) должностного лица, оказывающего государственные услуги (функции)		Предписания проверяющих органов в отношении предоставленных (осуществленных) должностным лицом государственных услуг (функций)		Выявленные нарушения сроков предоставления государственных услуг (порядка осуществления государственных функций) со стороны должностного лица		Дисциплинарные взыскания, примененные в отношении должностного лица, оказывающего государственные услуги (функции)	
			Количество, шт.	Соотношение к общему количеству предоставленных услуг, %	Количество, шт.	Соотношение к общему количеству предоставленных услуг, %	Количество, шт.	Соотношение к общему количеству предоставленных услуг, %	Количество, шт.	Соотношение к общему количеству предоставленных услуг, %

Начальник контрольно-аналитического отдела



Д.М. Заякина