



ПРАВИТЕЛЬСТВО КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ
ДЕПАРТАМЕНТ ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 13 ноября 2018 года № 210/2-ОД
г. Курган

Об утверждении порядка проведения мониторинга потребности в государственных услугах, оказываемых Департаментом экономического развития Курганской области

В целях повышения качества финансового менеджмента, осуществляемого Департаментом экономического развития Курганской области в соответствии с Постановлением Финансового управления Курганской области от 04 марта 2011 года № 2 «Об утверждении Порядка оценки качества финансового менеджмента, осуществляемого главными распорядителями средств бюджета Курганской области» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок проведения мониторинга потребности в государственных услугах, оказываемых Департаментом экономического развития Курганской области.
2. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Департамента экономического развития Курганской области — начальника управления развития рыночной инфраструктуры.

Первый заместитель директора Департамента
экономического развития Курганской области

А.В. Кондратов

Приложение к приказу
Департамента экономического развития
Курганской области
от «13» ноября 2018 г. № 110/2-02
«Об утверждении порядка проведения
мониторинга потребности в государственных
услугах»

Порядок проведения мониторинга потребности в государственных услугах, оказываемых Департаментом экономического развития Курганской области

Раздел I. Общие положения

1. Настоящий Порядок проведения мониторинга потребности в государственных услугах, оказываемых Департаментом экономического развития Курганской области (далее – Порядок) разработан в целях организации учета потребности, оценки качества, доступности и полноты предоставления государственных услуг Департаментом экономического развития Курганской области (далее — Департамент).

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.

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.

Раздел III. Этапы проведения Мониторинга

8. Мониторинг проводится по следующим этапам:

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.

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.

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.

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.

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

Раздел 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 (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.

Раздел 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 услуги, 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.

Раздел VI. Оформление результатов мониторинга

11. По результатам мониторинга составляется отчет и направляется директору Департамента.