

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

***ГОРНОБАЛЫКЛЕЙСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ***

*ДУБОВСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН ВОЛГОГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ*

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От\_\_16.11.15 №\_39

*Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Горнобалыклейском сельском поселении*

В целях повышения качества и доступности предоставления государственных (в рамках переданных полномочий) и муниципальных услуг, оценки исполнения Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Горнобалыклейском сельском поселении (далее - Порядок).

2. Проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Горнобалыклейском сельском поселении осуществляют должностные лица администрации Горнобалыклейского сельского поселения и подведомственных ему муниципальных учреждений, в том числе МФЦ к сфере деятельности которых относится оказание соответствующих услуг (руководитель учреждения или организации).

3. Настоящее постановление подлежит официальному обнародованию.

4. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Горнобалыклейского

сельского поселения: М.И.Пичугин

Приложениек постановлению администрации Горнобалыклейского сельского поселения № 39 от 16.11.2015

**Порядок**

**проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Горнобалыклейском сельском поселении**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях создания системы мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг (далее - услуг) администрацией Горнобалыклейского сельского поселения и подведомственными им учреждениями, в том числе на базе МФЦ (далее - мониторинг).

Под мониторингом понимается сбор и анализ информации о фактическом уровне качества и доступности предоставляемых услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих услуг в иных нормативных правовых актах.

1.2. Мониторинг проводится в целях:

- выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значениях исследуемых параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг.

- последующего определения и реализации мер по улучшению качества и доступности предоставления услуг, а также для обеспечения необходимого уровня удовлетворённости получателей услуг.

1.3. Задачами мониторинга являются:

- оценка практики предоставления услуг, анализ соблюдения регламентов их предоставления;

- выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг;

- своевременное выявление сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг;

- определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследуемых параметров качества и доступности предоставления услуг;

- контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности предоставления услуг, результативности мер по их улучшению;

- оценка удовлетворенности получателей услуг качеством и доступностью предоставления услуг.

1.4. Проведение мониторинга обеспечивает должностные лица администрации Горнобалыклейского сельского поселения и подведомственных ему муниципальных учреждений, в том числе МФЦ к сфере деятельности которых относится оказание соответствующих услуг (далее - орган, предоставляющий услугу).

1.5. Мониторинг проводится один раз в год.

1.6. При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих параметров качества предоставления услуг:

- соответствие стандарта предоставления услуг в административных регламентах основным требованиям, предъявляемым действующим законодательством Российской Федерации в сфере предоставления услуг;

- соответствие фактических условий предоставления услуг стандарту предоставления услуг, указанному в административных регламентах предоставления услуг;

- удовлетворенность получателей услуг качеством и доступностью предоставления услуг (в целом и по исследуемым параметрам);

- типовые проблемы при предоставлении услуг получателям услуг (сроки предоставления, оборудование помещений для приема, отсутствие межведомственного взаимодействия и т.д.).

**2. Организация проведения мониторинга**

При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой услуги используются:

2.1. Нормативно-правовой метод, который подразумевает проверку соответствия административного регламента предоставления услуг нормативным правовым актам, регулирующим предоставление услуг, а также мониторинг исполнения стандарта предоставления услуг, зафиксированного в административных регламентах предоставления услуг, на практике.

2.2. Опрос заявителей (анкетирование) - метод, заключающийся в проведении интервью посредством получения от респондента ответов на заранее сформулированные вопросы.

Целью применения метода является оценка удовлетворенности получателей услуг качеством и доступностью предоставления услуг, выявление типовых и специфических недостатков в их предоставлении, а также описание ожиданий по повышению качества и доступности услуг.

Опрос (анкетирование) проводится среди получателей услуг.

Опрос (анкетирование) проводится в следующих формах:

- анкетирование получателей услуг в местах предоставления услуг в соответствии с перечнем вопросов о качестве и доступности предоставления услуг;

- анкетирование получателей услуг на официальном сайте администрации Горнобалыклейского сельского поселения и сайте МФЦ в соответствии с перечнем вопросов о качестве и доступности предоставления услуг.

Анкетирование получателей услуг в администрации Горнобалыклейского сельского поселения и подведомственных ей муниципальных учреждениях, проводится должностными лицами по всем оказываемым услугам.

МФЦ проводит анкетирование получателей услуг в помещении МФЦ, а также на официальном сайте МФЦ и обеспечивает сбор, обработку данных анкетного опроса и предоставление результатов опроса в администрацию Горнобалыклейского сельского поселения.

Администрация Горнобалыклейского сельского поселения обеспечивает размещение и обработку анкет получателей услуг на официальном сайте администрации Горнобалыклейского сельского поселения.

2.3. Метод анализа жалоб и претензий - метод, который содержит в себе данные судов и прокуратуры, информацию от получателей услуг, бизнес - объединений, объединений граждан (союзов потребителей).

В качестве объективных источников информации используются:

- данные о поступивших жалобах получателей услуг на качество предоставления услуг в исследуемом периоде;

- данные судов и прокуратуры;

- информация от бизнес - объединений;

- информация от объединений граждан (союзов потребителей);

- информация от экспертных организаций.

Сбор жалоб и претензий, первичную обработку сведений осуществляют должностные лица администрации сельского поселения и муниципальных учреждений, оказывающие услуги, а также МФЦ.

Оценка результатов данного метода мониторинга осуществляется в соответствии с информацией о количестве жалоб по определенной услуге. Проверяется обоснованность и аргументированность жалоб. Отчет по оценке результатов мониторинга по методу анализа жалоб и претензий представляется в администрацию Горнобалыклейского сельского поселения, муниципальными учреждениями, оказывающими услуги, по итогам года до 1 февраля следующего года.

**3. Порядок предоставления результатов проведения мониторинга**

Общая оценка качества и доступности предоставления услуг по каждой анализируемой услуге соответствует следующим уровням качества:

|  |  |
| --- | --- |
| **Значения общей оценки** | **Уровень качества и доступности предоставления услуги** |
| 40 < общая сумма баллов <= 50 | хороший |
| 30 < общая сумма баллов <= 40 | удовлетворительный |
| общая сумма баллов <= 30 | неудовлетворительный |

Должностные лица администрации Горнобалыклейского сельского поселения и муниципальных учреждений, оказывающих услуги, заполняют Отчет по результатам анкетирования и предоставляют в администрацию Горнобалыклейского сельского поселения.

**4. Учет результатов оценки предоставления услуг**

4.1. По результатам мониторинга на основе полученных сведений ответственные лица администрации Горнобалыклейского сельского поселения готовит сводный доклад об организации предоставления и уровне удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг (далее - сводный доклад), включающий:

- анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг, на основании отчетов от должностных лиц администрации Горнобалыклейского сельского поселения и муниципальных учреждений, оказывающих услуги;

- анализ полноты и достоверности сведений об услугах, содержащихся в реестре муниципальных услуг;

- анализ поступивших от получателей услуг жалоб на качество предоставления услуг на основании отчетов должностных лиц администрации Горнобалыклейского сельского поселения и муниципальных учреждений, оказывающих услуги;

- анализ результатов анкетного опроса общественного мнения о предоставлении услуг на основании отчетов МФЦ и структурных подразделений администрации;

- описание муниципальной практики предоставления услуги, рейтинги востребованности услуг - по количеству обращений, жалоб и т.д.;

- выводы и предложения, направленные на устранение выявленных проблем и недостатков.

4.2. Ответственные лица муниципальных учреждений предоставляющих услуги подведомственные администрации Горнобалыклейского сельского поселения доводит положения сводного доклада до сведения Главы Горнобалыклейского сельского поселения.

Результаты мониторинга учитываются:

- при разработке предложений о внесении изменений в административные регламенты предоставления услуг;

- при разработке предложений по улучшению качества и доступности предоставления услуг.

4.3. Итоги оценки качества предоставления услуг размещаются на официальном сайте администрации Горнобалыклейского сельского поселения