АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ УГУТ
СУРГУТСКОГО РАЙОНА
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА-ЮГРЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 15 » июля 2015 года № 68

с. Угут

Об утверждении порядка проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией сельского поселения Угут, бюджетными учреждениями

Во исполнение постановления Правительства Ханты – Мансийского автономного округа – Югры от 01.07.2011 № 255-п «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы», и на основании письма Министерства экономического развития РФ от 29.04.2011 № 8863-ОФ/Д09 «О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг»:

1. Утвердить порядок проведения мониторинга качества и предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией сельского поселения Угут, бюджетными учреждениями.
2. Назначить ответственным за проведение мониторинга качества и предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией сельского поселения Угут, бюджетными учреждениями ведущего специалиста Тимофееву Венеру Тагировну.
3. Обнародовать настоящее постановление и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления сельского поселения Угут.
4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального обнародования.
5. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

Глава сельского поселения Угут А.Н. Огородный

Приложение к постановлению
администрации сельского поселения Угут
от « 15 » июля 2015 № 68

Порядок проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией сельского поселения Угут, бюджетными учреждениями

Порядок проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией сельского поселения Угут, бюджетными учреждениями (далее – мониторинг) разработан на основании письма Министерства экономического развития РФ от 29.04.2011 № 8863-ОФ/Д09 «О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг» и осуществляется в целях повышения качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых юридическим и физическим лицам на территории сельского поселения Угут (далее - получатели услуг).

Под качеством муниципальной услуги понимается совокупность характеристик муниципальной услуги, с учетом административного регламента, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя в отношении содержания (результата) муниципальной услуги.

Под доступностью муниципальной услуги понимается возможность получения муниципальной услуги получателями с учетом всех объективных ограничений в соответствии с требованиями административного регламента муниципальной услуги.

Под мониторингом понимается сбор и анализ информации о соответствии порядка и условий предоставления муниципальных услуг требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления и стандартах качества оказания соответствующих муниципальных услуг.

Основными задачами мониторинга являются:

системный анализ и оценка получаемой информации о качестве и доступности государственных и муниципальных услуг;

обеспечение администрации сельского поселения Угут информацией о качестве и доступности государственных и муниципальных услуг, полученной по результатам мониторинга.

Мониторинг проводится в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень муниципальных услуг, предоставляемых администрацией сельского поселения Угут, бюджетными учреждениями, для которых разработаны административные регламенты и информация о которых размещена в информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа-Югры».

План проведения мониторинга качества и предоставления муниципальных услуг (приложение 1 к порядку) утверждается распоряжением администрации сельского поселения Угут.

Мониторинг проводится в течение десяти рабочих дней с момента начала его проведения путем анкетирования (приложение 2,3 к порядку).

Объектам мониторинга является отдельная муниципальная услуга.

В ходе мониторинга исследуются:

- правовые акты администрации сельского поселения Угут, регулирующие предоставление муниципальной услуги, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;

- практика предоставления исследуемой муниципальной услуги, применения установленных требований к их качеству и доступности;

- оценка получателем муниципальной услуги качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности муниципальной услуги.

При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров качества предоставления муниципальных услуг:

- соблюдение стандартов качества муниципальных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления муниципальных услуг;

- проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;

- удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;

- обращения заявителя в органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;

- финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получении муниципальной услуги), отклонение реальных от нормативно установленных значений;

- временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям и муниципальной услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных;

- наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальных услуг;

- привлечение заявителем посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований администрации сельского поселения Угут, предоставляющего муниципальную услугу.

Администрацией сельского поселения Угут, исходя из особенностей исследуемых муниципальных услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей могут устанавливаться дополнительные параметры качества предоставления муниципальных услуг, исследуемые при проведении мониторинга.

В ходе реализации первого этапа проводится предварительный анализ правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, планируется методика сбора первичной информации, проводится обучение специалистов, которые будут проводить опрос респондентов, если он предусмотрен.

Второй этап – процедура проведения мониторинга, согласно которой устанавливаются нормативные и реальные показатели качества и доступности муниципальной услуги. Оценивается соблюдение стандарта качества предоставления муниципальной услуги, проводится «полевой» сбор информации – анкетирование.

В ходе третьего этапа проводится анализ полученных сведений, выявляются параметры, которые не установлены правовыми актами, проблемные вопросы при предоставлении муниципальной услуги.

Четвертый этап – заключительный – подготовка итоговый отчетности по проведенному мониторингу и подготовка предложений по дальнейшему совершенствованию административных процедур при предоставлении муниципальной услуги.

Для дальнейшей обработки сведений по проводимым мониторингам информация предоставляется на первое число квартала, следующим за отчетным периодом, в администрацию сельского поселения в соответствии с формой согласно (приложение 4 к порядку).

Администрация сельского поселения Угут проводит в разрезе бюджетных организаций анализ предоставленных сведений, при необходимости вносит предложения по совершенствованию предоставления муниципальных услуг. Обобщенный анализ направляется администрацией в адрес руководителей бюджетных организаций.

Итоги оценки качества предоставления услуг размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления сельского поселения Угут.

Приложение 1 к порядку проведения мониторинга качества и предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией сельского поселения Угут, бюджетными учреждениями

ПЛАН
проведения мониторинга качества и предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией сельского поселения Угут, бюджетными учреждениями на _____ год

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Срок проведения	Ответственное лицо за проведение мониторинга
1.	«Приём заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях»		
2.	«Присвоение адресов объектам адресации, изменение, аннулирование адресов»		
3.	«Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду»		
4.	«Предоставление информации о проведении мероприятий с детьми и молодёжью»		
5.	«Предоставление сведений из реестра муниципального имущества»		
6.	«Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма»		
7.	«Предоставление информации о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов, анонсы данных мероприятий»		

Приложение 2 к порядку проведения мониторинга качества и предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией сельского поселения Угут, бюджетными учреждениями

Форма анкеты
для проведения мониторинга качества и предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией сельского поселения Угут, бюджетными учреждениями

Настоящий мониторинг проводится с целью оценки качества и доступности муниципальной услуги

_____
(указывается наименование муниципальной услуги)

Отраслевой (функциональный) орган, предоставляющий услугу или подведомственное муниципальное учреждение, предоставляющее услугу:

_____
(указывается наименование конкретного органа, учреждения, предоставляющего муниципальную услугу)

Необходимо поставить любой знак в пустом поле напротив выбранного варианта ответа (либо нескольких вариантов ответов, если это предусмотрено данным вопросом). В ряде случаев необходимо в поле для ответа указать конкретное числовое значение показателя.

Примечание. Значения показателей приводятся только за отчетный период.

В анкете используется сокращение:

1. Информированность о муниципальной услуге:

	Наличие информации о порядке предоставления услуги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
	Наличие информации о местонахождении органа (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
	Наличие информации о графике работы администрации поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
	Наличие информации о телефонах для консультирования по услуге в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
	Наличие в администрации поселения, информационных стендов, содержащих сведения о порядке предоставления услуги
	Наличие свободного доступа к административному регламенту предоставления услуги, в том числе и стандарту качества оказания услуги
	Наличие бланков для заполнения документов для получения

	муниципальной услуги и их образцов
	Наличие официального сайта администрации поселения, предоставляющего услугу
	Наличие информации о порядке досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления услуги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
	Наличие в администрации поселения информационных стендов, содержащих сведения о порядке досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления услуги

2. Наличие административного регламента предоставления муниципальной услуги или стандарта качества оказания муниципальной услуги:

	Административный регламент со стандартом качества утвержден
	Административный регламент со стандартом качества не утвержден

3. Сроки предоставления услуги

3.1.Соблюдение сроков предоставления услуги:

	Доля предоставления муниципальной услуги в сроки, установленные административным регламентов от общего количества обращений за услугой (%)

3.2.Анализ сроков предоставления услуги:

	Получение результата до 7 календарных дней
	Получение результата до 14 календарных дней
	Получение результата до 30 календарных дней
	Получение результата свыше 30 календарных дней

3.3.Количество обращений заявителя для получения одной муниципальной услуги в администрации поселения:

	Одно обращение за одной услугой
	Два обращения за одной услугой
	Три и более обращений за одной услугой

4. Порядок предоставления услуги в администрации поселения

4.1.Общее количество специалистов в администрации поселения, к которым должен обратиться получатель в процессе предоставления услуги:

	Один специалист
	Два специалиста
	Три и более специалиста

4.2.График работы администрации поселения в части предоставления услуги:

	Предоставление услуги осуществляется до 13 часов

	Предоставление услуги осуществляется с 14 часов
	Предоставление услуги осуществляется в течение всего рабочего дня и завершается до 17 часов
	Предоставление услуги осуществляется по графику в течение всего рабочего дня и завершается до 19 часов

5. Комфортность предоставления услуги в администрации поселения.

5.1.Наличие пандуса и других элементов доступной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями и иных маломобильных групп населения:

	Да
	Нет

5.2.Наличие бесплатной автомобильной парковки:

	Да
	Нет

5.3.Наличие мест для сидения в местах ожидания:

	Да
	Нет

5.4.Наличие оборудованных мест для заполнения необходимых документов:

	Да
	Оборудованы частично
	Нет

5.5.Наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах:

	Да
	Нет

5.6.Наличие туалетов в местах ожидания:

	Да
	Нет

5.7.Наличие информационных табличек о фамилии, имени, отчестве и должности сотрудников, к которым обращается получатель в процессе предоставления услуги

	Да
	Нет

6. Наличие замечаний по качеству предоставления услуги от вышестоящих организаций:

	Есть
	Нет

7. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с предоставлением услуги

	Есть
	Нет

_____ /Ф.И.О./
подпись

«__» _____ _____ год

Приложение 3 к порядку проведения мониторинга качества и предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией сельского поселения Угут, бюджетными учреждениями

Форма анкеты
для проведения мониторинга качества и предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией сельского поселения Угут, бюджетными учреждениями

Настоящий мониторинг проводится с целью оценки качества и доступности муниципальной услуги

_____
(указывается наименование муниципальной услуги)

Отраслевой (функциональный) орган, предоставляющий услугу или подведомственное муниципальное учреждение, предоставляющее услугу:

_____
(указывается наименование конкретного органа, учреждения, предоставляющего муниципальную услугу)

Уважаемый участник исследования! Просим Вас ответить на вопросы предложенной анкеты. Для этого следует внимательно прочитать вопрос и варианты ответов, поставить любой знак в пустом поле напротив выбранного Вами варианта ответа (либо нескольких вариантов ответов, если это предусмотрено данным вопросом). Ваше мнение будет учтено в администрации поселения.

1. Из какого источника Вы получили информацию о порядке предоставления муниципальной услуги?

	Из личной беседы с сотрудником администрации поселения
	Из телефонного разговора с сотрудником администрации поселения
	Из средств массовой информации (телевидение, газета, радио)
	Из информационных стендов, размещенных в месте получения муниципальной услуги
	Из официальных интернет-сайтов
	Из Портала государственных и муниципальных услуг автономного округа
	От друзей, знакомых
	Другой вариант ответа_____

2. На Ваш взгляд, с помощью каких источников информации можно повысить информированность граждан о предоставлении муниципальных услуг?

	Печатные СМИ

	Телевидение
	Интернет
	Стенды в местах предоставления муниципальных услуг
	Памятки, буклеты
	Другое _____ _____

3. Готовы ли Вы получать муниципальные услуги посредством интернет-технологий?

	Да, это сэкономит время
	Частично да, но доступ к интернету есть не всегда
	Нет, интернет – технологии сложны и пока недоступны
	Другое _____

4. Устраивает ли Вас график работы администрации поселения?

	Да
	Устраивает, но не во всем
	Нет

5. Считаете ли Вы комфортными условиями, созданные в администрации поселения?

	Да
	В основном, да
	Скорее нет, чем да
	Нет

6. Доброжелательно ли к Вам отнеслись сотрудники администрации поселения?

	Да
	Скорее да, чем нет
	Нет

7. Удовлетворены ли Вы сроками предоставления муниципальной услуги?

	Да, предоставлены своевременно
	В основном удовлетворен
	Нет

8. Приходилось ли Вам обращаться с жалобой на качество предоставления и доступности муниципальной услуги?

	Да
	Нет

9. С какими трудностями Вы столкнулись при получении муниципальной услуги?

	Отсутствие информации о том, куда обратиться

	Отсутствие информации о том, какие документы надо представить
	Большие очереди на прием
	Слишком длительный срок рассмотрения документов
	Требование дополнительных документов, не предусмотренных административным регламентом
	Отсутствие условий для проведения приема граждан
	Трудностей не было
	Другое _____

10. Каких дополнительных усилий потребовало от Вас получение услуги?

	Поиск дополнительной информации
	Неоправданные финансовые затраты
	Обращение к «влиятельным» людям за упрощением процедуры
	Необходимость дополнительного личного времени
	Поиск технических средств (например, ксерокопирование документов)
	Никаких
	Другой вариант ответа _____

Благодарим Вас за участие в исследовании!

Приложение 4 к порядку проведения мониторинга качества и предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией сельского поселения Угут, бюджетными учреждениями

Форма предоставления информации о проводимом мониторинге качества и предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией сельского поселения Угут, бюджетными учреждениями

№ п/п	Наименование показателя	Показатель
1.	Количество муниципальных услуг, по которым проведен мониторинг качества и доступности	
2.	Количество проведенных мониторингов (в %) от общего числа муниципальных услуг, подлежащих мониторингу согласно плану администрации поселения	
3.	Размещение сведений об услугах на официальном сайте (в %) от общего числа предоставляемых муниципальных услуг администрации поселения	
4.	Размещение сведений об услугах на стендах в местах предоставления муниципальных услуг (в %) от общего числа предоставляемых муниципальных услуг администрации поселения	
5.	Наличие в местах предоставления муниципальных услуг памяток, буклетов с информацией о предоставляемых услугах и формах их получения	
6.	Доля муниципальных услуг, предоставленных заявителем без нарушения сроков, от числа услуг, подлежащих мониторингу	
7.	Доля муниципальных услуг, предоставленных заявителем с нарушением сроков, от числа услуг, подлежащих мониторингу	
8.	Комфортность предоставления муниципальной услуги:	
	8.1. обеспечение доступа в здание маломобильных граждан	
	8.2. наличие мест парковки в местах предоставления муниципальной услуги	
	8.3. наличие оборудованных мест для ожидания и заполнения необходимых документов	
	8.4. наличие информационных табличек на кабинетах в местах приема граждан и организаций	
9.	Количество жалоб на качество предоставления муниципальных услуг	