РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Кемеровская область - Кузбасс

Юргинский муниципальный округ

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

администрации Юргинского муниципального округа

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| от « | 11 | » | 11 | 20 | 20 |  |  | № | 937 |

**Об утверждении Положения о порядке проведения мониторинга**

**качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых**

**в Юргинском муниципальном округе**

В соответствии с [Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ
«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг](http://docs.cntd.ru/document/902228011)», Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», руководствуясь [Уставом Юргинского муниципального](http://docs.cntd.ru/document/553365121) округа:

1. Утвердить Положение о порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых в Юргинском муниципальном округе, согласно Приложению.

2.  Настоящее постановление разместить в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации Юргинского муниципального округа.

3.  Постановление вступает в законную силу с момента его подписания.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Юргинского муниципального округа по экономическим вопросам, транспорту и связи О.А. Граф.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава Юргинскогомуниципального округа | Д. К. Дадашов |
| Согласовано:начальник правового управления | Н. А. Байдракова |

Приложение

к постановлению администрации

Юргинского муниципального округа

от 11.11.2020 № 937

**Положение о порядке**

**проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых в Юргинском муниципальном округе**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых в Юргинском муниципальном округе (далее – Положение) определяет последовательность действий при проведении мониторинга качества муниципальных услуг, представляемых муниципальными учреждениями, территориальными управлениями, отраслевыми органами и структурными подразделениями Юргинского муниципального округа, выявления степени удовлетворенности населения Юргинского муниципального округа качеством предоставляемых услуг.

1.2. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых в Юргинском муниципальном округе (далее – Мониторинг) является обязательным инструментом анализа текущей практики предоставления муниципальных услуг в Юргинском муниципальном округе, применяемым для оценки деятельности муниципальных учреждений, территориальных управлений, отраслевых органов и структурных подразделений администрации Юргинского муниципального округа предоставляющих услуги, по совершенствованию и сокращению сроков административных процедур при предоставлении услуг.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

1.3.1. Муниципальная услуга - услуга, оказываемая физическим и юридическим лицам в соответствии с муниципальным заданием, муниципальным учреждением, иным юридическим лицом, предоставляющим муниципальную услугу.

1.3.2. Оказание (предоставление) муниципальной услуги - совершение исполнителем услуги определенной последовательности действий и (или) принятие им определенных решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений, а также возникновение новой документированной информации.

1.3.3. Качество муниципальной услуги - совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителя муниципальной услуги в отношении содержания (результата) муниципальной услуги.

1.3.4. Показатель качества - количественная или качественная характеристика, которая может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим ("да/нет", "имеется/отсутствует" и т.п.) значением.

1.3.5. Стандарт качества муниципальной услуги - правовой акт, содержащий совокупность обязательных для исполнения объемов, условий и требований предоставления муниципальной услуги потребителю услуги исполнителем услуги (далее - стандарт качества).

1.3.6. Удовлетворенность качеством муниципальной услуги - восприятие потребителем муниципальной услуги факта удовлетворения его запросов и ожиданий к получаемой им муниципальной услуге.

1.3.7. Заявитель муниципальной услуги - физическое или юридическое лицо, обратившиеся непосредственно, а также через своего представителя в муниципальное учреждение, иное юридическое лицо, предоставляющее муниципальную услугу, для реализации прав либо законных интересов.

1.3.8. Исполнитель муниципальной услуги - муниципальное учреждение, иное юридическое лицо, предоставляющее муниципальную услугу.

1.4. Объектом мониторинга является:

-отдельная муниципальная услуга, по которой разработан и утвержден административный регламент, результат предоставления которой является конечным для получателя;

-комплекс муниципальных услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата, решения жизненной ситуации.

1.5. Предметом мониторинга является:

-соблюдение требований к стандартам предоставления муниципальных услуг, изложенных в Федеральном законе от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и административных регламентах;

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

-оценка заявителями финансовых и временных затрат на получение ими конечного результата муниципальной услуги;

-оценка заявителями территориальной доступности муниципальной услуги;

-необходимость привлечения заявителями посредников при получении муниципальной услуги.

 **2. Цель и задачи мониторинга**

2.1. Мониторинг проводится с целью оптимизации процессов предоставления муниципальных услуг, под которой понимается реализация мер по улучшению выявленных в ходе мониторинга значений параметров качества, характеризующих процесс предоставления муниципальных услуг, а также с целью повышения качества предоставления муниципальных услуг.

2.2. Основными задачами мониторинга являются:

- оценка текущего уровня качества предоставления услуг, включая оценку уровня удовлетворенности получателей услуг качеством и доступностью их предоставления;

- определение уровня доступности услуг в части территориальной удаленности, приемлемых финансовых затрат, удобства графика работы органов предоставляющих муниципальные услуги. Под доступностью муниципальной услуги понимаются характеристики процесса ее предоставления, определяющие возможность получения муниципальной услуги заявителями с учетом всех объективных ограничений. К данным характеристикам относятся как общие, относящиеся ко всем категориям заявителей, так и специфические, относящиеся к отдельным категориям заявителей;

- определение соответствия условий, процедуры и результатов

предоставления услуг административному регламенту предоставления услуг;

- определение степени коррупциогенности муниципальных услуг;

- определение возможности досудебного обжалования полученных результатов в части информированности заявителей муниципальных услуг о механизме досудебного обжалования и наличии реальных условий для их реализации;

- совершенствование административных регламентов предоставления услуг с целью повышения качества их предоставления;

- выявление проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальных услуг, и требований (ожиданий), касающихся качества их предоставления;

- разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг, повышению качества их предоставления;

- повышение степени открытости информации об уровне качества

предоставления услуг.

2.3. В ходе мониторинга осуществляется:

- выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений параметров качества предоставления муниципальных услуг заявителям, в том числе временных и финансовых затрат на получение конечного результата муниципальной услуги;

- выработка и реализация управленческих решений, направленных на совершенствование процессов предоставления муниципальных услуг и повышение качества их предоставления;

-отслеживание динамики параметров качества предоставления муниципальных услуг и контроль результативности мер, направленных на повышение удовлетворенности заявителей качеством предоставлений муниципальных услуг.

**3. Методы сбора информации**

3.1. При проведении мониторинга используются следующие методы сбора информации о качестве и доступности муниципальной услуги:

-изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги);

-опрос (интервьюирование, анкетирование) получателей муниципальных услуг;

-проведение «контрольных закупок» (получение муниципальной услуги экспертом в качестве обычного заявителя с целью фиксации и документирования фактов исполнения (нарушения) порядка ее предоставления).

3.2. Методы сбора информации о качестве и доступности муниципальных услуг могут быть использованы в комплексе или отдельно.

**4. Порядок проведения мониторинга**

4.1. Мониторинг проводится ежегодно. Непосредственное проведение мониторинга осуществляется муниципальными учреждениями, территориальными управлениями, отраслевыми органами и структурными подразделениями администрации Юргинского муниципального округа.

4.2. При проведении Мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения **следующих основных параметров качества предоставления муниципальных услуг:**

- соблюдение стандартов качества муниципальных услуг;

- проблемы, возникающие у заявителей по получении муниципальной услуги;

- удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;

-обращение заявителя в другие органы и организации независимо от формы собственности за получением необходимых и обязательных услуг для получения конечного результата муниципальной услуги (их нормативно установленные и фактические состав и количество);

-временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (нормативно установленные и фактические);

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

-привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги;

- наличие исчерпывающей информации по оказанию муниципальной услуги в местах приема заявителей;

- наличие исчерпывающей информации по оказанию муниципальной услуги в сети Интернет;

- организация межведомственного взаимодействия в целях оказания муниципальных услуг;

- возможность получения заявителем муниципальной услуги по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ;

- наличие жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц на ненадлежащее оказание муниципальных услуг;

- наличие доступности к предоставлению муниципальной услуги для инвалидов.

4.3. Расчет оценки каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги требованиям к качеству производится по следующей форме:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципальной услуги | Показатель требований к качеству муниципальной услуги | Нормативное значение требований к качеству муниципальной услуги (N) | Фактическое значение требований к качеству муниципальной услуги (F) | Отклонение от требований к качеству (F/N)-1, если (F/N)>1,1- (F/N), если (F/N)<1 | Приоритетность показателя соответствия качества сводной оценке (P) | % отклонения с учетом приоритетности (5гр.х6гр. (K)) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приоритетность каждого показателя соответствия качества фактически

предоставляемой муниципальной услуги требованиям к качеству в сводной оценке устанавливается органом, проводимым мониторинг, таким образом, чтобы их сумма по каждой муниципальной услуге составляла 100%.

Сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой

услуги требованиям к качеству услуги по каждому муниципальному учреждению, территориальному управлению, отраслевому органу и структурному подразделению администрации Юргинского муниципального округа осуществляется на основе критериев положительных и отрицательных отклонений от нормативного значения требования к качеству.

Сводная оценка определяется по следующей формуле:

 SO=100-∑ (К),

где:

SO - сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги требованиям к качеству муниципальной услуги;

K - % отклонения с учетом приоритетности.

Оценка результатов соответствия качества фактически предоставляемых услуг требованиям к качеству услуг производится по следующим критериям:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Критерии оценки** | **Сводная оценка (в %)** | **Интерпретация оценки** |
| Отсутствие выявленных в ходе мероприятий нарушений требований к качеству | 90-100 | Услуга соответствует требованиям к качеству |
| Выявление в ходе мероприятий единичные нарушения требований к качеству | 50-89 | Услуга в целом соответствует требованиям к качеству |
| Выявленные в ходе мероприятий многочисленные нарушения требований к качеству | 20-49 | Услуга предоставляется с устраненными нарушениями требований к качеству |
| Выявленные в ходе мероприятий многочисленные нарушения требований к качеству и не устранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений | 0-19 | Услуга не соответствует требованиям к качеству |

4.4. Опрос (интервьюирование, анкетирование) получателей муниципальных услуг - выявление мнения заявителей муниципальных услуг о качестве предоставления муниципальных услуг.

Организацию проведения опроса непосредственно осуществляют муниципальные учреждения, территориальные управления, отраслевые органы и структурные подразделения администрации Юргинского муниципального округа, оказывающие муниципальные услуги.

Организация проведения опроса включает:

- принятие решения о целесообразности проведения опроса населения;

- изготовление опросных листов (анкет);

- проведение опроса населения;

- подведение итогов проведенного опроса населения;

- осуществление иных мероприятий.

Опрос (интервьюирование, анкетирование) получателей муниципальных услуг о качестве предоставления услуг проводится постоянно в течение года в форме анкетирования. В опросном листе (анкете) должны содержаться показатели качества, соответствующие установленным требованиям к качеству, вопрос об оценке качества услуги потребителями, варианты ответа на поставленный вопрос.

**5. Подготовка доклада о результатах мониторинга**

5.1. Доклад о результатах мониторинга содержит:

- общую информацию об органе, предоставляющем муниципальную услугу;

- наименование муниципальной услуги;

- количество получателей муниципальной услуги за анализируемый период;

- сведения об исследовании (метод исследования, перечень точек наблюдения, количество респондентов);

- сведения по основным параметрам качества предоставления муниципальной услуги, указанных в п.4.3 настоящего Положения;

- комплекс мер, направленных на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг, в том числе включая предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг (изменение перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги; изменение общего срока предоставления муниципальной услуги; по оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями заявителей; по улучшению условий предоставления муниципальной услуги и повышению удовлетворенности заявителей; по предоставлению услуг в электронной форме).

5.2. Результаты мониторинга могут иллюстрироваться графиками, диаграммами.

5.3. Результаты проведенного мониторинга, а также показатели, указанные в пункте 4.4 раздела IV ежегодно представляются исполнителями муниципальных услуг заместителю главы Юргинского муниципального округа по экономическим вопросам, транспорту и связи в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным.

5.4. Доклад о результатах мониторинга должен быть размещен в сети Интернет на официальном сайте администрации Юргинского муниципального округа.

**6.Ответственность сотрудников, оказывающих муниципальную услугу, за нарушение требований к качеству**

За нарушение требований к качеству муниципальных услуг должностные лица ответственные за предоставление муниципальных услуг, несут ответственность в соответствии действующим законодательством Российской Федерации.