



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ПРАВДОВСКОГО
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ПЕРВОМАЙСКОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

Къырым Джумхуриети Первомайск болуги Правда кой къасабасынынъ Идареси
Адміністрація Правдівського сільського поселення Первомайського району Республіки Крим
296310, Республика Крым, Первомайский район, с. Правда, ул. Школьная, 33 тел. 9-94-31

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25 ноября 2015 года

№ 88

с. Правда

«Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в администрации Правдовского сельского поселения»

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 администрации Правдовского сельского поселения (далее - Порядок).
2. Ответственность за проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в администрации Правдовского сельского поселения возложить на заместителя главы администрации Стрижакову С.В.
3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию (обнародованию).
4. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.
5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава администрации

Правдовского сельского поселения

О.Б.Грицак

Порядок
проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в администрации
Правдовского сельского поселения

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях создания системы мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг (далее - услуг) администрацией **Правдовского 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 значений 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 **Правдовского сельского поселения** 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 **Правдовского сельского поселения** сельского поселения и сайте МФЦ в соответствии с перечнем вопросов о качестве и доступности предоставления услуг.

Анкетирование получателей услуг в администрации **Правдовского сельского поселения** сельского поселения и подведомственных ей муниципальных учреждениях, проводится должностными лицами по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку непосредственно в администрации (учреждении) по всем оказываемым услугам.

МФЦ проводит анкетирование получателей услуг по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку в помещении МФЦ, а также на официальном сайте МФЦ и обеспечивает сбор, обработку данных анкетного опроса и предоставление результатов опроса в администрацию **Правдовского сельского поселения** сельского поселения.

Администрация **Правдовского сельского поселения** сельского поселения обеспечивает размещение и обработку анкет получателей услуг согласно приложениям №№ 1, 2 к настоящему Порядку на официальном сайте администрации **Правдовского сельского поселения** 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 по форме согласно приложению № 3 к настоящему Порядку представляется в администрацию **Правдовского сельского поселения** 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 Правдовского сельского поселения и муниципальных учреждений, оказывающих услуги, заполняют Отчет по результатам анкетирования согласно приложению № 4 настоящего Порядка и предоставляют ответственному лицу в администрацию Правдовского сельского поселения.

4. Учет результатов оценки предоставления услуг

4.1. По результатам мониторинга на основе полученных сведений ответственные лица администрации Правдовского 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 Правдовского 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 Правдовского 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 администрации Правдовского сельского поселения доводит положения сводного доклада до сведения Главы администрации Правдовского сельского поселения и руководства муниципальных учреждений предоставляющих услуги.

Результаты мониторинга учитываются:

- при разработке предложений о внесении изменений в административные регламенты предоставления услуг;
- при разработке предложений по улучшению качества и доступности предоставления услуг.

Приложение № 1 к Порядку
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
в администрации Правдовского сельского поселения

№ п/п	Критерий оценки	Оценка по пятибалльной шкале
----------	-----------------	---------------------------------

1	2	3
1.	Насколько удовлетворяет Вас график работы?	1 2 3 4 5
2.	Насколько удовлетворяет Вас размещение, территориальная доступность?	1 2 3 4 5
3.	Насколько удовлетворяют Вас возможные способы подъезда, организация входа?	1 2 3 4 5
4.	Насколько удовлетворяет Вас размер, оснащенность, интерьер помещения?	1 2 3 4 5
5.	Насколько удовлетворяет Вас организация очереди?	1 2 3 4 5
6.	Насколько приемлема для Вас продолжительность ожидания в очереди?	1 2 3 4 5
7.	Насколько приемлема для Вас длительность обслуживания?	1 2 3 4 5
8.	Насколько Вы удовлетворены уровнем обслуживания со стороны специалистов?	1 2 3 4 5
9.	Насколько удовлетворяют Вас сроки предоставления услуги?	1 2 3 4 5
10.	Насколько удовлетворяет Вас результат предоставления услуги?	1 2 3 4 5
Открытые вопросы		
11.	Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги?	да/нет
12.	Ваши предложения по совершенствованию деятельности	

Подпись ____

Дата _____

Благодарим Вас за участие!

Приложение № 2 к Порядку
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
в администрации Правдовского сельского поселения

Форма

АНКЕТА

получателей государственных (в рамках переданных полномочий) и муниципальных услуг
в МФЦ

Информация о респонденте (нужное отметить знаком V):

Обращались ли Вы ранее в МФЦ

☐ ☐ обращаюсь впервые

☐ ☐ обращаюсь повторно

☐ ☐ обращаюсь регулярно

Ваш пол:

☐ ☐ мужской

☐ ☐ женский

Ваше образование:

Наименование услуги, за которой обратились:

☐ ☐ среднее

☐ ☐ среднее специальное

☐ ☐ высшее

Мы просим Вас оценить работу «МФЦ» по пятибалльной шкале, выставив оценку от 1 до 5 по каждому критерию. «1» - низшая оценка, «5» – высшая оценка.

Ваше мнение очень важно для нас, и мы обязательно учтем его в своей дальнейшей работе:

№ п/п	Критерий оценки	Оценка по пятибалльной шкале
1	2	3
1.	Насколько удовлетворяет Вас график работы «МФЦ»?	1 2 3 4 5
2.	Насколько удовлетворяет Вас размещение, территориальная доступность «МФЦ»?	1 2 3 4 5
3.	Насколько удовлетворяют Вас возможные способы подъезда к «МФЦ», организация входа в «МФЦ»?	1 2 3 4 5
4.	Насколько удовлетворяет Вас размер, оснащенность, интерьер помещения «МФЦ»?	1 2 3 4 5
5.	Насколько удовлетворяет Вас организация очереди?	1 2 3 4 5

6.	Насколько приемлема для Вас продолжительность ожидания в очереди?	1 2 3 4 5
7.	Насколько приемлема для Вас длительность обслуживания?	1 2 3 4 5
8.	Насколько Вы удовлетворены уровнем обслуживания со стороны специалистов?	1 2 3 4 5
9.	Насколько удовлетворяют Вас сроки предоставления услуги?	1 2 3 4 5
10.	Насколько удовлетворяет Вас результат предоставления услуги?	1 2 3 4 5
Открытые вопросы		
11.	Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги?	да/нет
12.	Ваши предложения по совершенствованию деятельности «МФЦ»	

Дата Правдовского __

Подпись Правдовского __

Благодарим Вас за участие!

Приложение № 3 к Порядку
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
в администрации Правдовского сельского поселения

Форма

ОТЧЕТ

по оценке результатов мониторинга качества и доступности предоставления
услуг по методу анализа жалоб и претензий

№ п/п	Наименова ние услуги	Количество предоставле нных за отчетный период услуг (нарастающ им итогом, начиная с января 20__ г.) (ед.)	Количество поступивших жалоб на предоставлен ие услуги (нарастающи м итогом, начиная с января 20__ г.) (ед.)	Количество аргументиров анных жалоб за отчетный период (нарастающи м итогом, начиная с января 20__ г.) (ед.)	Доля аргументиров анных жалоб от общего количества предоставлен ных услуг за отчетный период (графа 5 / графа 3) %)	Примечание (указать суть жалоб, поступивших в отчетном периоде)
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 4 к Порядку
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
в администрации Правдовского сельского поселения
Форма

ОТЧЕТ

по результатам анкетирования за _____ г.

(наименование структурного подразделения администрации

сельского поселения (муниципального учреждения)

(наименование услуги)

№ п/п	Фактор удовлетворенности	Количество опрошенных	Оценка удовлетворенн ости (балл)
1	2	3	4
1.	Удовлетворенность графиком работы		
2.	Удовлетворенность местом размещения		
3.	Удовлетворенность способом подъезда, организацией входа		
4.	Удовлетворенность уровнем комфортности оснащения (оснащенность помещения)		
5.	Удовлетворенность организацией очереди		
6.	Удовлетворенность длительностью ожидания в очереди		
7.	Удовлетворенность длительностью обслуживания		
8.	Удовлетворенность уровнем обслуживания со стороны специалистов		
9.	Удовлетворенность сроками предоставления услуги		
10.	Удовлетворенность результатом предоставления услуги		
	Общая удовлетворенность качеством и доступностью предоставления услуги (%)		

Оценка удовлетворенности по определенному фактору рассчитывается по формуле: оценка удовлетворенности равна отношению суммы всех оценок в баллах по фактору к количеству опрошенных.

Общая удовлетворенность качеством и доступностью предоставления услуги равна отношению суммы всех оценок удовлетворенности к количеству факторов.

Приложение № 5 к Порядку
проведения мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
в администрации Правдовского сельского поселения

СВОДНЫЙ ОТЧЕТ

по результатам анкетирования за _____ г.

(наименование структурного подразделения администрации

сельского поселения (муниципального учреждения)

№ п/п	Наименование услуги	Уровень качества и доступности предоставления услуги