Муниципальное образование «Волочаевское сельское поселение»

Смидовичского муниципального района

Еврейской автономной области

АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17.02.2014 № 33

с. Партизанское

О проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Волочаевское сельское поселение» Смидовичского муниципального района Еврейской автономной области

В целях оптимизации процесса предоставления и повышения качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Волочаевское сельское поселение» Смидовичского муниципального района Еврейской автономной области, в соответствии с постановлением правительства Еврейской автономной области от 19.06.2012 № 284-пп «О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг в Еврейской автономной области» администрация сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#Par54) проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Волочаевское сельское поселение» Смидовичского муниципального района Еврейской автономной области.

2. Определить уполномоченное лицо - главного специалиста-эксперта администрации сельского поселения Марцеву Л.В. ответственной за организацию проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых администрацией Волочаевского сельского поселения (далее - администрация сельского поселения), муниципальными учреждениями Волочаевского сельского поселения.

3. Утвердить график проведения мониторинга соответствующих муниципальных услуг в Волочаевском сельском поселении в следующие сроки:

- на 2014 год - до 10 августа 2014 года;

- на последующие годы - до 1 ноября года, предшествующего отчетному.

4. Ежегодно проводить мониторинг качества предоставления муниципальных услуг в соответствии с [Порядком](#Par54), утвержденным [пунктом 1](#Par21) настоящего постановления, в сроки, определенные графиком проведения мониторинга муниципальных услуг в Волочаевском сельском поселении и представлять до 1 октября главе администрации сельского поселения информацию о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.

5. Ежегодно до 10 октября текущего года направлять в управление по административной реформе аппарата губернатора и правительства Еврейской автономной области информацию о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Волочаевском сельском поселении.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации сельского поселения Зайчук Н.В.

7. Опубликовать настоящее постановление в Информационном бюллетене Волочаевского сельского поселения.

8. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава сельского поселения Е.Н. Волокитин

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНпостановлением администрации сельского поселенияот 17.02.2014 № 33  |

Порядок

проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании «Волочаевское сельское поселение» Смидовичского муниципального района

Еврейской автономной области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией Волочаевского сельского поселения, муниципальными учреждениями Волочаевского сельского поселения (далее - Порядок) определяет правила осуществления мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Волочаевском сельском поселении.

1.2. Под мониторингом качества предоставления муниципальных услуг (далее - мониторинг) понимаются осуществляемые администрацией Волочаевского сельского поселения (далее – администрация сельского поселения) сбор и анализ информации о фактическом уровне качества предоставляемых муниципальных услуг, его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих муниципальных услуг.

1.3. Целями мониторинга являются:

- выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, в том числе временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги, необходимых для решения жизненной ситуации;

- определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям;

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

1.4. Задачами мониторинга являются выявление:

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

- типовых проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальных услуг;

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

- финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленных и реальных (по всем необходимым обращениям и муниципальной услуге в целом), отклонения реальных данных от нормативно установленных;

- временных затрат заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленных и реальных (по всем необходимым обращениям и муниципальной услуге в целом), отклонения реальных данных от нормативно установленных;

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

- привлечения заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) специалистами администрации городского поселения.

2. Объект мониторинга

2.1. Объектом мониторинга являются муниципальные услуги, предоставляемые администрацией сельского поселения, а также муниципальными учреждениями сельского поселения, включенные в график проведения мониторинга, утверждаемый распоряжением главы администрации сельского поселения.

2.2. В ходе мониторинга исследуются:

- нормативные правовые и иные акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;

- практика предоставления исследуемых муниципальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;

- оценка физическими и юридическими лицами качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

3. Мероприятия по проведению мониторинга

3.1.Специалистами администрации сельского поселения осуществляются следующие мероприятия при проведении мониторинга:

- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги) с целью определения или уточнения учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной услуги;

- опрос физических или юридических лиц, являющихся получателями муниципальной услуги, представителей получателей муниципальной услуги (объединения граждан и юридических лиц), экспертов (в случае необходимости);

- опрос должностных лиц, иных представителей администрации сельского поселения, муниципальных учреждений сельского поселения, предоставляющих муниципальную услугу.

3.2. Опросы проводятся путем заполнения анкет, форма которых утверждается распоряжением главы администрации сельского поселения.

3.3. Параметры проведения опросов:

- наименование муниципальной услуги, описание исследуемой траектории получения услуги или характеристик получателей услуги, для которых проводится исследование;

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

- результаты исследования:

- перечень нормативно установленных и фактически необходимых для получения муниципальной услуги обращений в администрацию сельского поселения и обусловленных ими обращений в муниципальные учреждения и иные организации с указанием результатов каждого обращения (процедуры);

- нормативно установленная и реальная стоимость получения результатов каждого обращения и результата муниципальной услуги в целом;

- нормативно установленные и реальные временные затраты на получение результатов каждого обращения и результата муниципальной услуги в целом;

- сведения о соблюдении стандартов обслуживания (для массовых муниципальных услуг) в виде обобщенных данных;

- описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по их решению.

4. Результаты проведения мониторинга

4.1. Полученные в ходе проведения мониторинга результаты представляются главе администрации городского поселения в отчете о проведении мониторинга в виде:

- массива данных по исследованной муниципальной услуге, включающего данные, полученные по каждому из исследованных параметров;

- выводов по итогам анализа и оценки первичной информации о качестве предоставления исследованной муниципальной услуги, а также результата сравнения с другими исследованными в рамках данного мониторинга (если применимо) муниципальными услугами в соответствии с требованиями к анализу и оценке первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги.

4.2. Отчет о проведении мониторинга формируется в сроки, установленные графиком проведения мониторинга.

4.3. Результаты проведения мониторинга:

- обобщаются ответственным лицом за проведение мониторинга администрации сельского поселения и представляются в управление по административной реформе аппарата губернатора и правительства Еврейской автономной области;

- учитываются при ежегодном подведении итогов оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления и разработке предложений о внесении изменений в нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг.

4.4. Итоги мониторинга размещаются на официальном интернет-сайте администрации Волочаевского сельского поселения.