|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к постановлению администрациимуниципального районаКрасноярский Самарской областиот 17.11.2014 № 1126  |

**ПОРЯДОК**

**проведения мониторинга качества и доступности**

**муниципальных услуг, предоставляемых структурными**

**подразделениями администрации муниципального**

**района Красноярский Самарской области**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок проведения мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями администрации муниципального района Красноярский Самарской области (далее – Порядок) определяет цели, предмет и методы проведения мониторинга качества и доступности предоставления структурными подразделениями администрации муниципального района Красноярский Самарской области (далее – структурные подразделения) муниципальных услуг, а также последовательность действий при проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.

1.2. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг является инструментом анализа текущей практики предоставления муниципальных услуг, применяемым для выявления проблем предоставления муниципальных услуг, совершенствования административных процедур предоставления муниципальных услуг и улучшения условий предоставления муниципальных услуг, закрепляемых в административных регламентах.

В ходе ведения мониторинга проводится оценка уровня удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг.

1.3. Правовую основу мониторинга качества предоставления структурными подразделениями муниципальных услуг составляют:

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

Закон Самарской области от 10.03.2009 № 23-ГД «О противодействии коррупции в Самарской области».

1.4. Мониторинг качества предоставления структурными подразделениями муниципальных услуг (далее – мониторинг) проводится с целью:

выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров качества и доступности предоставления муниципальных услуг, в том числе временных и финансовых затрат на получение конечного результата муниципальных услуг;

последующего определения и реализации мер по улучшению качества и доступности муниципальных услуг;

контроля динамики параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по улучшению данных параметров.

1.5. Предметом мониторинга является:

соблюдение стандарта качества муниципальной услуги, в том числе комфортности предоставления 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;

финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги;

временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги;

привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги;

специфические параметры качества и доступности муниципальной услуги.

1.6. Ежегодно мониторинг проводится в отношении не менее 10% муниципальных услуг, в сроки, установленные распоряжением администрации муниципального района Красноярский Самарской области, а также при наличии сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению муниципальных услуг (разовый мониторинг).

1.7. Ответственной за организацию мониторинга и непосредственное проведение мониторинга является Комиссия по мониторингу качества и доступности муниципальных услуг, создаваемая распоряжением администрации для проведения мониторинга отдельной муниципальной услуги (далее – Комиссия по мониторингу).

1.8. В состав Комиссии по мониторингу входят председатель, секретарь, члены Комиссии. Количественный состав определяется не менее 3 человек.

1.9. По результатам мониторинга формируется отчет о результатах проведения мониторинга.

**2. Методы проведения мониторинга.**

**Параметры и индикаторы**

**качества и доступности муниципальных услуг**

2.1. Мониторинг проводится с использованием следующих методов:

анализ нормативно-правовой базы и иных источников информации, характеризующих предоставление муниципальной услуги в отчетном периоде;

анкетирование (опрос) получателей муниципальной услуги (примерная форма анкеты приведена в приложении 3 к Порядку).

2.2. Качество и доступность предоставления муниципальной услуги оценивается в соответствии с системой показателей качества и доступности муниципальных услуг и их индикаторов (приложение 1 к Порядку). Измерение индикаторов качества и доступности муниципальных услуг с использованием метода анкетирования (опроса) проводится в соответствии с приложением 2 к Порядку.

2.3. Для оценки качества и доступности предоставления муниципальной услуги могут использоваться также специфические параметры качества и доступности муниципальной услуги.

2.4. Специфические параметры качества и доступности муниципальной услуги определяются на основе:

анализа административного регламента предоставления муниципальной услуги и иных правовых актов, регламентирующих порядок предоставления услуги;

оценки Комиссией по мониторингу практики предоставления муниципальной услуги, применения требований к ее качеству и доступности;

оценки получателями муниципальной услуги качества и доступности муниципальной услуги по рассматриваемым параметрам и их ожиданий улучшения качества и доступности муниципальной услуги.

**3. Этапы мониторинга**

3.1. Планирование и координацию проведения мониторинга осуществляет Комиссия по мониторингу.

3.2. Проведение мониторинга включает в себя следующие процедуры:

определение специфических параметров качества и доступности муниципальной услуги для проведения их исследования;

определение (уточнение) методов исследования муниципальной услуги для проведения мониторинга, формирование инструментария для исследования;

организация проведения полевого этапа исследования;

обработка результатов полевого исследования и анализ полученных в ходе исследования данных;

формирование отчета Комиссии по мониторингу о результатах проведения мониторинга.

3.2.1 Определение специфических параметров качества и доступности муниципальной услуги основывается на:

анализе административного регламента и иных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

оценке специалистами практики предоставления муниципальной услуги, применения установленных требований к их качеству и доступности;

оценке гражданами и бизнесом качества и доступности муниципальной услуги по рассматриваемым параметрам и их ожиданий улучшения качества и доступности муниципальной услуги (в случае наличия результатов проведенных исследований качества и доступности муниципальной услуги).

3.3. Выбор метода исследования муниципальной услуги осуществляется с учетом особенностей предоставления услуги.

3.4. В ходе проведения полевого этапа исследования:

организуется проведение полевых исследований;

выявляются нормативные и фактические значения рассматриваемых параметров качества и доступности муниципальной услуги и проводится (при необходимости) сбор первичных данных с помощью опросов (анкетирования);

уточняются и выясняются причины отклонений от установленных значений;

формируются итоговые массивы данных, заполняются отчетные формы представления информации;

обрабатываются результаты полевого исследования и проводится анализ полученных в ходе исследования данных.

3.5. Обработка результатов полевого исследования и анализ полученных в ходе исследования данных предусматривает:

выявление абсолютных, средних и процентных (долевых) минимальных и максимальных значений исследуемых параметров качества и доступности муниципальной услуги, имеющих количественное значение;

систематизацию выявленных проблем качества и доступности муниципальной услуги;

сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

выявление параметров, по которым отсутствуют нормативно установленные значения, в том числе специфических параметров качества.

3.6. Ответственным за формирование отчета о мониторинге является секретарь Комиссии по мониторингу.

3.7. В отчете о результатах проведения мониторинга содержатся следующие сведения:

3.7.1. Наименование муниципальной услуги, описание характеристик получателей услуги.

3.7.2. Сведения об исследовании (метод исследования, перечень точек наблюдения, количество респондентов, территориальное распределение респондентов).

3.7.3. Результаты исследования:

перечень нормативно установленных и фактически необходимых для получения муниципальной услуги обращений в органы местного самоуправления и подведомственные им организации с указанием результатов обращения (процедуры);

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

нормативно установленные и фактические временные затраты на получение результатов каждого обращения и результата муниципальной услуги в целом.

3.7.4. Сведения о нарушении стандарта предоставления муниципальной услуги или иных требований.

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

3.7.6. Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга, в том числе:

предложения по внесению изменений в реестр (перечень) муниципальных услуг;

предложения по внесению изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги;

предложения об изменении перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

предложения об изменении срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;

предложения по оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями получателей муниципальной услуги;

предложения по улучшению условий предоставления муниципальной услуги, направленные на повышение удовлетворенности получателей муниципальной услуги.

3.8. К отчету прикладываются итоговые массивы данных, содержащие результаты по каждому опрошенному.

3.9. Отчет о результатах проведения мониторинга размещается на официальном Интернет-сайте администрации муниципального района Красноярский.