

|  |
| --- |
| АДМИНИСТРАЦИЯ СЕВЕРО-ЕНИСЕЙСКОГО РАЙОНА**ПОСТАНОВЛЕНИЕ** |
| « 02 » апреля 2014 г. | № 116-п |
| гп Северо-Енисейский |

**Об утверждении Положения о порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Северо-Енисейском районе**

*(актуальная редакция, с учетом изменений внесенных постановлением администрации Северо-Енисейского района от 19.05.2021 № 214-п)*

Во исполнение Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях оценки полноты, качества и доступности предоставления муниципальных услуг, оказываемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Северо-Енисейского района, перечень которых утвержден постановлением администрации Северо-Енисейского района от 25.01.2011 № 14-п «Об утверждении Положения о порядке формирования и ведения реестра муниципальных услуг», оптимизации процесса предоставления данных муниципальных услуг, учитывая письмо Минэкономразвития РФ от 29.04.2011 N 8863-ОФ/Д09 "О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг", руководствуясь Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», статьей 34 Устава Северо-Енисейского района, **ПОСТАНОВЛЯЮ:***(в редакции постановления администрации Северо-Енисейского района от 19.05.2021 № 214-п)*

1. Утвердить Положение о порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Северо-Енисейском районе согласно приложению № 1.

2. Отделу экономического анализа и прогнозирования администрации Северо-Енисейского района (Луночкин А. В.) обеспечить координацию работы по проведениюмониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Северо-Енисейском районе.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня опубликования в газете «Северо-Енисейский ВЕСТНИК».

Глава администрации

Северо-Енисейского района Т. Л. Калинина

Приложение №1

к постановлению администрации

Северо-Енисейского района

от 02.04.2014 № 116-п

*(в редакции постановления администрации*

 *Северо-Енисейского района от 19.05.2021 № 214-п)*

**Положение о порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Северо-Енисейском районе**

**I. Общие положения**

1. Положение о порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Северо-Енисейском районе (далее – Положение) определяет порядок анализа и оценки мероприятий, направленных на достижение качественных результатов предоставления органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Северо-Енисейского района муниципальных услуг: цели, объект, предмет мониторинга; этапы его организации и проведения; методы его проведения, требования к методикам и инструментам их использования (применения); требования к анализу и оценке первичной информации о качестве и доступности исследуемой муниципальной услуги, ожидаемые результаты мониторинга.

**2. Мониторинг качества предоставления (исполнения) муниципальных услуг (далее - мониторинг)** - это систематическое комплексное исследование и анализ текущей практики предоставления муниципальных услуг, направленные на выявление проблем предоставления услуг, повышение качества их предоставления в соответствии с требованиями, закрепляемыми в административных регламентах предоставления услуг и иных нормативных правовых актах.

**II. Цели мониторинга**

3. Целями мониторинга являются:

3.1. Оптимизация и улучшение качества предоставления муниципальных услуг.

3.2. 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 полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг.

3.3. Последующее определение и реализация мер, направленных на улучшение выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам.

3.4. Контроль последующей динамики исследованных параметров качества предоставления муниципальных услуг и результативности мер по их улучшению.

**III. Задачи мониторинга**

4.Задачами мониторинга являются:

4.1. Необходимость однократной коррекции качества и доступности муниципальной услуги, разового определения рейтинга качества предоставляемых муниципальных услуг.

4.2. Отслеживание результативности мер по повышению качества и предоставления муниципальных услуг.

4.3. Своевременное выявление сведений о несоблюдении сотрудниками органов местного самоуправления и муниципальных учреждений Северо-Енисейского района требований нормативных правовых актов к предоставлению муниципальных услуг, отсутствия утвержденных административных регламентов.

4.4. Обеспечение достоверности информации по качеству предоставления муниципальных услуг.

4.5. Оценка практики предоставления муниципальных услуг, анализ соблюдения стандартов их предоставления.

4.6. Выявление муниципальных услуг, наиболее проблемных с точки зрения качества их предоставления.

4.7. Подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления услуг.

**IV. Объект мониторинга**

5. Объектом мониторинга являются:

5.1. Отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для получателя услуги.

5.2. Комплекс муниципальных услуг по определенному направлению деятельности органов местного самоуправления и муниципальных учреждений Северо-Енисейского района.

5.3. С целью проведения мониторинга выбираются муниципальных услуги в соответствии с их значимостью (услуга может принадлежать к одной или нескольким из ниже перечисленных групп):

массовые муниципальные услуги, предоставляемые физическим лицам - представителям различных категорий граждан или групп населения, например, несовершеннолетние граждане, безработные граждане, граждане пенсионного возраста, семьи со среднедушевым доходом ниже прожиточного минимума и т.п.;

социально значимые муниципальные услуги, предоставляемые, как правило, юридическим лицам, получение результата которой является существенным условием для развития экономики, предпринимательства, решения социальных вопросов (строительство жилья, социальных объектов);

муниципальные услуги, в отношении которых зафиксированы неоднократные обоснованные жалобы заявителей на качество их предоставления, а также имеются сведения о несоблюдении требований нормативных правовых актов, регулирующих вопросы их предоставления (обращения и жалобы граждан, акты прокурорского реагирования, публикации в средствах массовой информации).

В отношении наиболее массовых, общественно значимых муниципальных услуг регулярно осуществляется заполнение и анализ бланков учета информации об услугах, а также единовременно в отношении прочих муниципальных услуг, которые в соответствии с критериями отбора услуг для проведения мониторинга рассматриваются в отчетный период в качестве предлагаемых на включение в мониторинг.

**V. Предмет мониторинга**

6. Предметом мониторинга являются:

6.1. Соблюдение требований к стандартам предоставления муниципальных услуг, изложенных в Федеральном законе от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и административных регламентах.

6.2. Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления услуги.

6.3. Оценка заявителями финансовых затрат на получение ими конечного результата муниципальной услуги.

6.4. Оценка заявителями временных затрат на получение ими конечного результата муниципальной услуги.

6.5. Оценка заявителями территориальной доступности муниципальной услуги.

6.6. Необходимость привлечения заявителями посредников при получении муниципальной услуги.

6.7. Необходимость осуществлять неформальные платежи в связи с получением муниципальной услуги.

7. Дополнительные параметры качества предоставления муниципальных услуг, исследуемые при проведении мониторинга, могут устанавливаться администрацией Северо-Енисейского района, исходя из особенностей исследуемых услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей.

**VI. Методы проведения мониторинга**

8. Для оценки параметров качества предоставления муниципальных услуг при проведении мониторинга могут использоваться следующие методы:

8.1. Опрос заявителей.

Данный метод предусматривает опрос граждан и организаций, являющихся заявителями муниципальных услуг.

Виды опросов, которые могут применяться в ходе сбора первичной информации от заявителей:

личное устное интервью с заявителем, получившим конечный результат предоставления муниципальной услуги (проводится по месту предоставления муниципальной услуги либо по месту жительства заявителя);

интервью по телефону;

формализованный письменный опрос (анкетирование) (приложение №1) заявителей (проводится по месту предоставления муниципальной услуги, либо с использованием средств почтовой связи, либо через Единый портал государственных и муниципальных услуг, а также региональный портал государственных и муниципальных услуг по Красноярскому краю).

8.2. Не включенное структурированное наблюдение по месту предоставления муниципальной услуги.

Данный метод представляет собой сбор информации, который осуществляется при посещении независимым наблюдателем места предоставления муниципальной услуги путем фиксации наблюдений.

8.3. Изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальных услуг).

Данный метод включает в себя анализ административных регламентов предоставления муниципальных услуг и иных нормативных правовых актов с целью определения, уточнения и сравнения нормативно устанавливаемых значений исследуемых показателей.

9. При проведении мониторинга качества предоставления отдельных муниципальных услуг дополнительно могут быть использованы следующие методы:

метод контрольных закупок;

метод экспертных оценок.

10. Выбор методов сбора первичной информации для проведения мониторинга качества предоставления каждой отдельной муниципальной услуги осуществляется на основании следующих критериев:

10.1. Наличие особенностей группы заявителей:

заявители проживают на удаленных, труднодоступных территориях;

заявителями являются специфические категории граждан, непосредственный контакт с которыми установить достаточно сложно;

заявители обращались за муниципальной услугой более двух лет назад либо до изменения порядка предоставления данной муниципальной услуги;

заявителем потенциально может быть каждый (муниципальная услуга является массовой).

10.2. Наличие особенностей процесса предоставления муниципальной услуги:

сезонный характер муниципальной услуги;

результат муниципальной услуги предоставляется по почте;

муниципальная услуга предоставляется в электронном виде;

приняты изменения в административный регламент предоставления муниципальной услуги;

предоставление муниципальной услуги обнаруживает ранее не выявлявшиеся проблемы;

предоставление муниципальной услуги связано с издержками заявителей;

муниципальная услуга предоставляется не самостоятельно, а в комплексе с другими услугами;

муниципальная услуга предоставляется с участием учреждения (организации).

Результат выбора метода сбора первичной информации фиксируется по каждой муниципальной услуге.

**VII. Этапы проведения мониторинга**

11. Мониторинг проводится в четыре этапа:

11.1. Организация и подготовка к проведению мониторинга.

11.2. Выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества исследуемых муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Северо-Енисейского района.

11.3. Анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Северо-Енисейского района.

11.4. Подготовка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг, повышению качества их предоставления.

12. **Этап организации и подготовки к проведению мониторинга** включает в себя:

12.1. Разработку и утверждение плана мероприятий по организации и проведению мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Северо-Енисейского района.

12.2. Формирование перечня муниципальных услуг, которые будут оцениваться по параметрам качества предоставления, отобранных для мониторинга в текущем периоде;

12.3. Выбор и уточнение методов сбора первичной информации для каждой муниципальной услуги, включенной в реестр муниципальных услуг, отобранных для мониторинга;

12.4. Уточнение перечня исследуемых параметров качества муниципальных услуг, отобранных для мониторинга в текущем периоде, составление предварительного перечня проблем, связанных с предоставлением муниципальных услуг;

12.5. Анализ нормативно-правовой базы и практики предоставления муниципальной услуги с последующим заполнением бланков учета информации об услуге (приложение №1);

12.6. Определение конкретных способов предоставления муниципальной услуги для изучения, объектов исследования (наблюдения) в случае, если обстоятельства и способы предоставления муниципальной услуги существенно неоднородны;

12.7. Адаптацию методик сбора первичной информации к целям мониторинга, подготовка инструкций для интервьюеров, форм (карточек) для регистрации информации, полученной методом наблюдения;

12.8. Формирование (уточнение) выборок для проведения опросов заявителей с предварительным отбором территорий для проведения мониторинга;

12.9. Определение методов обработки и анализа информации по каждой муниципальной услуге, отобранной для мониторинга.

Методики сбора первичной информации, инструкции для интервьюеров, формы (карточки) для регистрации информации, полученной методом наблюдения, бланк для учета информации об услугах и иные инструменты, необходимые для осуществления мониторинга, разрабатываются отделом экономического анализа и прогнозирования администрации Северо-Енисейского района и утверждаются распоряжением администрации Северо-Енисейского района.

13. **Этап выявления нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества исследуемых муниципальных** **услуг, предоставляемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Северо-Енисейского района,** включает в себя:

13.1. Проведение анализа нормативных правовых актов (документов), регулирующих предоставление муниципальной услуги, с целью определения, уточнения, учета динамики, а также сравнения нормативно установленных значений рассматриваемых параметров качества исследуемых муниципальных услуг, регулируемых нормативными правовыми актами других регионов Российской Федерации;

13.2. Проведение этапа сбора первичной информации (количественных и качественных данных) в соответствии с отобранными методами и утвержденными методиками;

13.3. Независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

13.4. Формирование итоговых данных мониторинга, осуществляемых путем перевода заполненных обезличенных опросных листов (анкет) в электронный вид, проверка и корректировка итоговых данных. Итоговые данные мониторинга создаются в форме электронных таблиц и хранятся в течение пяти лет с момента завершения этапа сбора первичной информации (количественных данных);

13.5. Заполнение отчетных форм представления первичной информации для анализа и интерпретации. В случае необходимости осуществляется уточнение значений рассматриваемых параметров качества муниципальных услуг и выяснение причин их отклонений от наиболее часто встречающихся путем проведения интервью, экспертных интервью.

14. **Этап анализа и оценки выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества муниципальных** **услуг, предоставляемых органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Северо-Енисейского района** включает в себя:

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

14.2. Систематизацию проблем, влияющих на качество предоставления муниципальных услуг;

14.3. Сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров качества предоставления муниципальных услуг, их средних значений и отклонений;

14.4. Выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров качества предоставления муниципальных услуг;

14.5. Сопоставление выявленных значений исследуемых параметров качества исследуемых муниципальных услуг;

14.6. Сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров качества муниципальных услуг с выявленными проблемами качества их предоставления и ожиданиями заявителей.

15. **Этап подготовки рекомендаций по оптимизации процесса предоставления** **муниципальных услуг, повышению качества их предоставления** включает в себя разработку:

15.1. Предложений по внесению изменений в реестры муниципальных услуг;

15.2. Предложений по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, а именно:

об изменении перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

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

об изменении порядка взаимодействия с органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Северо-Енисейского района, участвующими в предоставлении муниципальной услуги;

об оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями заявителей;

15.3. предложений по улучшению условий предоставления муниципальных услуг, направленных на повышение удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг.

**VIII. Показатели и результаты мониторинга**

16. При проведении мониторинга оцениваются две группы показателей качества предоставления муниципальных услуг: статистические показатели (СП) и данные социологических опросов (СД).

|  |  |
| --- | --- |
| Направление показателя | Индикатор муниципальной услуги |
| показатель информационного обеспечения муниципальной услуги - часть характеристик муниципальной услуги и обслуживания, определяющая общую осведомленность граждан о способах, условиях, порядке оказания муниципальных услуг, документах, необходимых для их осуществления; | % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления муниципальной услуги (СД) |
| % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о документах, необходимых для предоставления муниципальной услуги (СД) |
| % выполненных требований законодательства в отношении объема и содержания опубликованных на Едином портале сведений о порядке предоставления муниципальных услуг (СП) |
| % (доля) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке досудебного обжалования результатов (СД) |
| % (доля) потребителей, отметивших наличие информационных стендов и свободного доступа к ним (СД) |
| % (доля) жалоб на отсутствие информационных стендов и свободного доступа к ним (СД) |
| % доля заявителей, осведомленных о возможности получения информации о муниципальных услугах в многофункциональном центре и его филиалах (СД) |
|  | % (доля) потребителей, удовлетворенных сроками ожидания в очереди (СД) |
| % (доля) потребителей удовлетворенных технической обеспеченностью процесса предоставления муниципальной услуги (СД) |
| время ожидания в очереди (15, 25, 35 мин.); (СП и СД) среднее время ожидания в очереди заявителей при обращении за муниципальной услугой, в том числе за услугой связанной со сферой предпринимательской деятельности (СП и СД) |
| среднее число обращений заявителя в органы местного самоуправления и муниципальные учреждения Северо-Енисейского района для получения одной муниципальной услуги (СП и СД) |
| % (доля) потребителей, посетивших в процессе предоставления муниципальной услуги, более2-х кабинетов (СП и СД) |
| % (доля) потребителей, отметивших наличие возможности выразить свое отношение к качеству муниципальной услуги (книг жалоб и предложений) (СД) |
| среднее количество потребителей, получивших муниципальную услугу, в расчете на один рабочий день (СП) |
| % (доля) регламентированных муниципальных услуг (СП) |
| показатель комфортности предоставления муниципальной услуги - часть характеристик муниципальной услуги и обслуживания, определяющая возможность получения муниципальной услуги потребителями в условиях, наибольшей мере учитывающих их потребности; | % (доля) потребителей, отметивших доброжелательное отношение сотрудников в процессе оказания муниципальной услуги (СД) |
| % (доля) потребителей, отметивших доброжелательное отношение сотрудников в процессе обжалования результатов (СД) |
| % (доля) потребителей, отметивших наличие бейджей у сотрудников (СД) |
| % (доля) потребителей, отметивших наличие мест для сидения в местах ожидания (СД) |
| % (доля) потребителей, отметивших наличие телефонов в органы местного самоуправления и муниципальные учреждения Северо-Енисейского района (СД) |
| % (доля) потребителей, оценивших свое представление о расположении органов местного самоуправления и муниципальных учреждений Северо-Енисейского района и графике его работы как удовлетворительное и выше (СД) |
| % (доля) жалоб на неудобный график работы органов местного самоуправления и муниципальных учреждений Северо-Енисейского района (СД) |
| % (доля) потребителей, отметивших наличие указателей на этажах и кабинетах (СД) |
| показатель качества муниципальной услуги - совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя в отношении содержания (результата) муниципальной услуги; | % (доля) потребителей, удовлетворенных в целом качеством процесса предоставления муниципальной услуги (СД) |
| % (доля) потребителей, удовлетворенных в целом организацией предоставления муниципальной услуги (СД) |
| % (доля) потребителей, удовлетворенных в целом возможностью досудебного обжалования результатов (СД) |
| % (доля) потребителей, отметивших необходимость дачи взятки для улучшения качества муниципальной услуги (СД) |
| количество граждан, оценивших на удовлетворительно и выше исполнение органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Северо-Енисейского района непосредственных обязанностей по предоставлению муниципальных услуг (СД) |
| % (доля) муниципальных услуг, предоставленных на базе многофункциональных центров (филиалов) (СП) |
| показатель доступности муниципальной услуги - часть характеристик муниципальной услуги и обслуживания, определяющая возможность получения муниципальной услуги потребителями с учетом всех объективных ограничений; | % (доля) потребителей, удовлетворенных стоимостью муниципальной услуги (СД) |
| % (доля) жалоб на удаленность органов местного самоуправления и муниципальных учреждений Северо-Енисейского района (СД) |
| % (доля) потребителей, затративших на дорогу до органа местного самоуправления ( муниципального учреждения) Северо-Енисейского района менее 40 минут (СД) |
| % (доля) жалоб на высокую стоимость муниципальной услуги (СД) |
| показатель уровня перехода на предоставление муниципальной услуги в электронной форме целевому этапу административной реформы. | % доля заявителей, осведомленных о возможности (порядке, способах и условиях) получения информации о муниципальных услугах в электронном виде (СД) |
| степень информированности населения о работе портала государственных и муниципальных услуг (СД) |
| % (доля) потребителей получивших муниципальные услуги в электронном виде (СП) |
| степень удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг в электронном виде (СД) |
| доля заявителей, осведомленных о возможности получения информации о муниципальных услугах в электронном виде (СД) |
| доля (процент) фактически доступных электронных форм документов от общего числа необходимых для предоставления данной муниципальной услуги, документов, для которых законодательством предусмотрена необходимость таких форм (СП) |
| % (доля) муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления (муниципальными учреждениями) Северо-Енисейского района в электронном виде (СП) |

**IX. Механизм организации и результаты проведения мониторинга**

17. Организацией, подготовкой к проведению мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Северо-Енисейском районе, в соответствии с пунктом 12 раздела VII настоящего положения, занимается отдел экономического анализа и прогнозирования администрации Северо-Енисейского района.

18. Разработанный план мероприятий по организации и проведению мониторинга утверждается распоряжением администрации Северо-Енисейского района.

19. В соответствии с утвержденным планом к работе подключаются руководители органов местного самоуправления и муниципальных учреждений Северо-Енисейского района, оказывающих муниципальные услуги, которые организуют на местах предоставления услуг письменный опрос заявителей, обратившихся за муниципальными услугами, выявляют нормативные и фактические (реальные) значения рассматриваемых параметров качества исследуемых муниципальных услуг.

20. По итогам проведения опроса заявителей органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Северо-Енисейского района формируется отчет, содержащий по каждой из муниципальных услуг, оцениваемых по параметрам качества предоставления в текущем периоде, следующие сведения:

20.1. Наименование муниципальной услуги, характеристика заявителей.

20.2. Методологическая информация о проведенном исследовании: методы, используемые для сбора первичной информации, перечень точек (территорий) ее сбора, объем выборки, перечень групп респондентов.

20.3. Фактические результаты исследования, а именно:

нормативно установленное и фактически необходимое для получения муниципальной услуги число обращений в органы местного самоуправления и муниципальные учреждения Северо-Енисейского района;

нормативно установленные и фактические финансовые затраты заявителей, произведенные при получении муниципальной услуги;

нормативно установленные и фактические временные затраты заявителей на получение результата муниципальной услуги в целом;

сведения о соблюдении стандартов предоставления муниципальных услуг или иных установленных требований;

описание территориальной практики предоставления муниципальной услуги, рейтинги территорий (по количеству обращений, суммарным временным и финансовым затратам на получение муниципальной услуги);

описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления муниципальной услуги, непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по решению указанных проблем;

анализ полученных результатов в динамике с результатами мониторинга предыдущих лет;

рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга, в том числе: по внесению изменений в реестр муниципальных услуг;

по улучшению условий предоставления муниципальной услуги, направленных на повышение удовлетворенности заявителей качеством ее предоставления;

по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, а именно: об изменении перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги; об изменении срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур; об изменении порядка взаимодействия с органами местного самоуправления и муниципальными учреждениями Северо-Енисейского района по оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями заявителей.

20.4. Результаты проведения мониторинга учитываются при:

разработке предложений о внесении изменений в нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг;

подведение итогов ежегодной (ежеквартальной) оценки деятельности органов местного самоуправления и муниципальных учреждений Северо-Енисейского района.

20.5. Отчет о результатах проведения мониторинга должен сопровождаться таблицами (приложения №№ 2, 3, 4), содержащими фактические данные, а также графики, диаграммы.

20.6. Отдел экономического анализа и прогнозирования администрации Северо-Енисейского района анализирует полученные отчеты и формирует сводный отчет о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Северо-Енисейском районе, направляет отчет Главе Северо-Енисейского района и публикует сводный отчет на официальном сайте Северо-Енисейского района в срок до 31 марта года, следующего за отчетным. *(в редакции постановления администрации Северо-Енисейского района от 19.05.2021 № 214-п)*

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Положению о порядке проведения мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

в Северо-Енисейском районе,

утвержденному постановлением администрации

Северо-Енисейского района от 02.04.2014 № 116-п

**ТИПОВАЯ АНКЕТА**

Настоящее исследование проводится с целью оценки качества предоставления муниципальной услуги, (указывается услуга).

Просим Вас ответить на вопросы предложенной анкеты. Для этого следует внимательно прочитать вопрос и варианты ответов, подчеркнуть или обвести номера вариантов ответов, с которыми Вы согласны. Ваше мнение будет учтено в работе органов местного самоуправления (муниципальных учреждениях) Северо-Енисейского района.

***1. Знали ли Вы предварительно, куда и с какими документами необходимо было обратиться для получения услуги (указывается конкретная услуга)?***

1. Да, полностью

2. Да, в общих чертах

3. Нет

***2. Из какого источника Вы получили наиболее полную информацию о порядке предоставления услуги? (укажите не более трех вариантов ответа)***

1. Личная беседа с сотрудниками органов власти, учреждения

2. Телефонный разговор с сотрудниками органов власти, учреждения

3. Инфомат

4. Нормативно-правовые базы данных

6. Раздаточные информационные материалы

7. Информационные стенды

8. СМИ (газеты, радио, телевидение)

9. Официальные интернет-сайты

10. Друзья, знакомые

11. Другое (укажите) \_\_\_\_\_\_

***3. Считаете ли Вы официально распространяемую информацию органом власти, учреждением (указывается наименование конкретного органа власти (учреждения), предоставляющего услугу достаточной?***

1. Да

2. Нет

***4. Устраивает ли Вас график работы органа власти (учреждения) (указывается наименование конкретного органа власти, учреждения)?***

1. Да

2. Нет

***5. Считаете ли Вы комфортными для себя условия предоставления муниципальной услуги, созданные в учреждении (указывается наименование конкретного органа власти, учреждения)?***

1. Да

2. Нет

***6. Доброжелательно ли к Вам отнеслись сотрудники органа власти, учреждения (указывается наименование конкретного органа власти, учреждения) в ходе предоставления муниципальной услуги?***

1. Да

2. Нет

***7. Была ли у Вас возможность высказаться о качестве предоставления муниципальной услуги?***

1. Да

2. Нет

***8. Если да, то в какой форме?***

1. Высказать мнение сотрудникам органов власти, учреждения

2. Обратиться с отзывом к руководству

3. Обратиться в вышестоящую организацию

4. Составить жалобу, предложение

5. Другое (укажите) \_\_\_\_\_\_

***9. Приходилось ли Вам обращаться с жалобой на качество муниципальной услуги (указывается конкретная муниципальная услуга)?***

1. Да

2. Нет

***10. Если да, то удовлетворил ли Вас результат ее рассмотрения?***

1. Да

2. Нет

***11. С какими трудностями Вы столкнулись при обращении в органы власти, учреждения при получении муниципальных услуг? (укажите не более трех вариантов ответа)***

1. Отсутствие информации о том, кто должен предоставить информацию о порядке предоставления муниципальной услуги

2. Отсутствие информации о том, какие документы необходимо предоставить для получения муниципальной услуги

3. Большие очереди на прием к работникам органов власти, учреждения

4. Время ожидания в очереди составило \_\_\_\_\_ минут.

5. Неудобный режим работы

6. Длительное время предоставления муниципальной услуги, волокита

7. Для получения муниципальной услуги пришлось обратиться \_\_\_\_\_\_ раз

8. Для получения муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности пришлось обратиться \_\_\_\_\_ раз

9. Невнимательное отношение работников

10. Взяточничество

11.Требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством

12. Некомфортные условия

13. Трудностей не было

14. Другое (укажите) \_\_\_\_\_\_\_

***12. Каких дополнительных усилий потребовало от Вас получение муниципальной услуги (указывается конкретная муниципальная услуга)?***

1. Поиск дополнительной информации

2. Неоправданные финансовые затраты

3. Обращение к влиятельным людям за упрощением процедуры

4. Поиск дополнительного личного времени

5. Поиск дополнительных технических возможностей (ксерокопирование документов и др.)

6. Другое (укажите) \_\_\_\_\_\_\_

7. Никаких

***13. Как бы Вы оценили качество предоставления муниципальной услуги (указывается конкретная муниципальная услуга)?***

1. Очень высокое

2. Скорее высокое, чем низкое

3. Скорее низкое, чем высокое

4. Низкое

***14. Как Вы оцениваете доступность муниципальной услуги (указывается конкретная муниципальная услуга) для населения района?***

1. Очень высоко

2. Скорее высоко, чем низко

3. Скорее низко, чем высоко

4. Низко

***15. Обращались Вы за информацией о необходимой муниципальной услуге на Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг?***

1. Да

2. Нет

3. Не располагал информацией о наличии Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг

4. Не имею технической возможности выхода на Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг

***16. Обращались Вы за получением муниципальной услуги посредством Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг?***

1. Да

2. Нет

3. Не располагал информацией о наличии Единого (регионального) портала государственных и муниципальных услуг

4. Не имею технической возможности выхода на Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг

 ***17. На Едином (региональном) портале государственных и муниципальных услуг  имелась информация о необходимой Вам муниципальной услуге?***

 1. Да

2. Нет

3. Единым (региональным) порталом государственных и муниципальных услуг не пользуюсь

***18. Имелась ли возможность получить телефонную консультацию органа власти, ответственного за предоставление муниципальной услуги, по вопросам удаленной подачи документов (в электронном виде)?***

1. Да

2. Нет

***19. Как Вы оцениваете доступность получения муниципальных услуг в электронном виде?***

1. Очень высоко

2. Скорее высоко, чем низко

3. Скорее низко, чем высоко

4. Низко

 ***20. Склонны Вы рекомендовать знакомым использовать Единый (региональный) портал государственных и муниципальных услуг для получения информации о муниципальных услугах и муниципальных услугах в электронном виде?***

1. Да

2. Нет

3. Скорее да, чем нет

4. Скорее нет, чем да

5. Единым (региональным) порталом государственных и муниципальных услуг не пользуюсь

***21. Что, по Вашему мнению, может повлиять на улучшение качества предоставления муниципальной услуги органом власти, учреждением (указывается наименование конкретного органа власти, учреждения)? (укажите не более трех вариантов)***

1. Ужесточение контроля за деятельностью учреждения и сотрудников

2. Повышение профессионализма работников

3. Внедрение новых форм предоставления муниципальной услуги

4. Уменьшение количества документов, предоставляемых в органы власти, учреждение (указывается наименование конкретного органа власти, учреждения, а также иной организации)

5. Сокращение сроков предоставления муниципальной услуги

6. Повышение комфортности предоставления муниципальной услуги

7. Улучшение информированности потребителей

8. Внедрение информационно-коммуникационных технологий

9. Изменение графика и режима работы органа власти, учреждения (указывается наименование конкретного органа власти, учреждения, а также иной организации)

10. Другое (укажите) \_\_\_\_\_\_\_\_

***Благодарим Вас за участие в исследовании!***

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Положению о порядке проведения мониторинга

 качества предоставления муниципальных услуг

в Северо-Енисейском районе,

утвержденному постановлением администрации

Северо-Енисейского района от 02.04.2014 № 116-п

**АНАЛИЗ**

**степени удовлетворенности получателей качеством и уровнем доступности муниципальной услуги**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,**

(наименование предоставляемой муниципальной услуги

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование органа местного самоуправления (муниципального учреждения) Северо-Енисейского района)

(готовится по каждой конкретной муниципальной услуге и предоставляется с отчетом в отдел экономического анализа и прогнозирования администрации Северо-Енисейского района)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Фактор удовлетворенности** | **Кол-во обратившихся за услугой (чел.)** | **Кол-во опрошенных** | **Среднее значение** | **% удовлетворенных** | **% не удовлетворенных** |
| 1 | Среднее число обращений заявителя в орган местного самоуправления (муниципальное учреждение) Северо-Енисейского района для получения одной муниципальной услуги (ед.) |  |  | Х |  |  |
| 2 | Среднее время ожидания в очереди при обращении граждан за получением муниципальной услуги (мин) |  |  |  |  |  |
| 3 | Удовлетворенность граждан источниками получения информации о порядке предоставления муниципальной услуги. |  |  | Х |  |  |
| 4 | Удовлетворенность граждан возможностью получения информации о муниципальной услуге в электронном виде |  |  | Х |  |  |
| 5 | Удовлетворенность граждан уровнем комфортности оснащения объекта мониторинга (оснащенность помещения) |  |  | Х |  |  |
| 6 | Удовлетворенность граждан уровнем обслуживания со стороны работников объекта мониторинга |  |  | Х |  |  |
| 7 | Удовлетворенность граждан объемом полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения) |  |  | Х |  |  |
| 8 | Удовлетворенность граждан графиком работы объекта мониторинга |  |  | Х |  |  |
| 9 | Удовлетворенность заявителя сроком предоставления муниципальной услуги |  |  | Х |  |  |
| 10 | Удовлетворенность заявителя возможностью досудебного обжалования |  |  | Х |  |  |
| 11 | Удовлетворенность заявителя качеством предоставления муниципальной услуги в целом |  |  | Х |  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Положению о порядке проведения мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг в Северо-Енисейском районе,

утвержденному постановлением администрации

Северо-Енисейского района от 02.04.2014 № 116-п

**Мониторинг предоставления муниципальных услуг**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

( наименование органа местного самоуправления (муниципального учреждения) Северо-Енисейского района)

**в электронном виде в 20\_\_\_ году.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** |  | **Всего** | **Количество размещенных муниципальных услуг на Едином портале** | **Количество муниципальных услуг с доступной о них информацией на Едином портале/ на официальном сайте Северо-Енисейского района** | **Количество муниципальных услуг с формами документов, необходимых для получения услуги, доступных для копирования и сохранения на информационных ресурсах пользователя** | **Количество муниципальных услуг с возможностью заполнения документов, необходимых для получения услуги, в электронном виде с последующим выводом на печать** | **Количество муниципальных услуг с возможностью предоставления документов в электронном виде с использованием Единого портала** | **Количество обращений за получением муниципальных услуг в электронном виде**  |
| 1. | Муниципальные услуги, предоставляемые органами местного самоуправления (муниципальными учреждениями) Северо-Енисейского района  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. | Муниципальные услуги, по которым проведен мониторинг  |  |  |  |  |  |  |  |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Положению о порядке проведения мониторинга

 качества предоставления муниципальных услуг

в Северо-Енисейском районе,

утвержденному постановлением администрации

Северо-Енисейского района от 02.04.2014 № 116-п

**Мониторинг предоставления муниципальных услуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

( наименование органа местного самоуправления (муниципального учреждения) Северо-Енисейского района)

**с использованием межведомственного документооборота в 20\_\_\_ году.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** |  | **Всего** | **Кол-во муниципальных услуг с межведом-ственным взаимодействием** | **Кол-во обращений за муниципальными услугами с межведомственным взаимодействием** | **Наиболее востребованные формы межведомственного взаимодействия (кол-во)** |
| **Курьер** | **Почта** | **Факсимильная связь** | **Электронная почта** | **Система межведомственного электронного взаимодействия** |
| **1.** | **Муниципальные услуги, предоставляемые органами местного самоуправления (муниципальными учреждениями) Северо-Енисейского района на, всего** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2.** | **Муниципальные услуги, по которым проведен мониторинг** |  |  |  |  |  |  |  |  |