

**АДМИНИСТРАЦИЯ КИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**КРЫМСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 21.09.2016г. №380

**Об утверждении Порядка осуществления мониторинга оказания муниципальных услуг, муниципальными учреждениями Киевского сельского поселения Крымского района в сфере культуры, физической культуры и спорта**

Руководствуясь [Федеральным законом](http://municipal.garant.ru/services/arbitr/link/186367) от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», [Федеральным законом](http://municipal.garant.ru/services/arbitr/link/12175589) от 08 мая 2010 года №83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг, муниципальными учреждениями Киевского сельского поселения Крымского района, постановляю:

1. Утвердить порядок осуществления мониторинга оказания муниципальных услуг, муниципальными учреждениями Киевского сельского поселения Крымского района в сфере культуры, физической культуры и спорта (приложение №1).

2. Утвердить методику проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, муниципальными учреждениями Киевского сельского поселения Крымского района в сфере культуры, физической культуры и спорта (приложение №2).

3. Контроль завыполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Киевского сельского поселения Крымского района В.Г.Пискун.

4. Главному специалисту администрации Киевского сельского поселения Крымского района З.А.Гавриловой обнародовать настоящее постановление и разместить на официальному сайте администрации Киевского сельского поселения Крымского района в сети Интернет.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

Глава Киевского сельского поселения

Крымского района Я.Г.Будагов

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №1  к постановлению администрации Киевского сельского поселения Крымского района  от 21.09.2016г. № 380 |

**Порядок осуществления мониторинга оказания муниципальных услуг, муниципальными учреждениями** Киевского сельского поселения Крымского района

**в сфере культуры, физической культуры и спорта**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями Киевского сельского поселения Крымского районав сфере культуры, физической культуры и спорта (далее - Порядок), определяет процедуры мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (далее - мониторинг), должностными лицами муниципальных учреждений Киевского сельского поселения Крымского районав сфере культуры, физической культуры и спорта.

1.2. Цели и задачи мониторинга.

Мониторинг проводится в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг.

Основными задачами мониторинга являются:

- своевременная фиксация отклонений от установленных норм предоставления муниципальной услуги: срок предоставления, условия ожидания приема, порядок информирования и др.;

- выявление и анализ проблем при предоставлении муниципальной услуги (характер взаимодействия заявителей с должностными лицами, обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги, отсутствие избыточных административных действий, оптимальность сроков исполнения административных процедур и др.);

- подготовка предложений по решению проблем, возникающих при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Понятия, применяемые в настоящем Порядке:

Объекты мониторинга - муниципальные услуги, оказываемые муниципальными учреждениями Киевского сельского поселения Крымского района в сфере культуры, физической культуры и спорта, (далее - муниципальные учреждения).

Субъекты мониторинга - муниципальные учреждения, предоставляющие муниципальные услуги.

Заявитель (получатель муниципальной услуги) - юридическое или физическое лицо, обратившееся в муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, для реализации прав либо законных интересов.

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

Доступность услуги - возможность получения муниципальной услуги получателями с учетом всех объективных ограничений. Для разных муниципальных услуг и категорий получателей доступность услуги может определяться разными характеристиками, не только общими (территориальная доступность или наличие информационных стендов), но и специфическими для группы получателей.

2. ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

2.1. Мониторинг включает в себя систему мероприятий, проводимых в несколько этапов:

1 этап - разработка системы показателей, характеризующих качество предоставления муниципальной услуги;

2 этап - сбор информации о деятельности субъекта мониторинга и степени удовлетворенности получателей муниципальной услуги (заявителей);

3 этап - анализ поступающей информации;

4 этап - подведение итогов мониторинга;

5 этап - разработка комплекса мероприятий, направленных на повышение качества предоставления муниципальных услуг.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МОНИТОРИНГА

3.1. Мониторинг проводится ежегодно.

3.2. Результаты ежегодных исследований обобщаются по итогам каждого года.

3.3. Главой Киевского сельского поселения Крымского районаможет быть принято решение о назначении внепланового мониторинга.

3.4. В рамках проведения мониторинга орган, осуществляющий мониторинг, выполняет следующие функции:

1) формирует и утверждает набор показателей, характеризующих качество предоставления муниципальных услуг;

2) запрашивает и получает у субъектов мониторинга информацию в соответствии с Методикой проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере культуры, физической культуры и спорта, (далее - Методика) и использует ее исключительно в целях мониторинга;

3) использует базу данных предоставленных муниципальных услуг;

4) проводит проверку информации, представленной субъектами мониторинга в рамках мониторинга;

5) производит опрос получателей муниципальной услуги (заявителей) с целью сбора сведений о качестве предоставления услуги;

6) оказывает методическую помощь субъекту мониторинга по вопросам сбора и подготовки информации, предоставляемой им в рамках мониторинга.

4. ДЕЙСТВИЯ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫЕ ПРИ МОНИТОРИНГЕ

4.1. Получение от субъекта мониторинга информации об обращениях получателей муниципальной услуги (заявителей) для получения муниципальной услуги. При этом состав информации должен включать в себя:

- общее количество обращений;

- количество услуг, предоставленных в срок;

- количество услуг, предоставленных с нарушением срока; количество отказов в предоставлении услуг;

- количество поступивших жалоб на несоблюдение требований к порядку предоставления муниципальных услуг, на необоснованность отказа;

- количество удовлетворенных жалоб;

- количество жалоб, признанных необоснованными.

4.2. Получение от получателей муниципальной услуги (заявителей) информации об исполнении в части:

- срока оказания услуги;

- состава и порядка представления документов;

- порядка консультирования;

- порядка обжалования.

4.3. Анализ результатов мониторинга, включающий в себя:

- заполненные таблицы, приведенные в методике;

- расчет коэффициента удовлетворенности.

4.4. Формирование отчета о результатах мониторинга, включающего в себя:

- рассчитанную оценку качества предоставления муниципальной услуги;

- выводы о проведенном анализе;

- комплекс мероприятий, оптимизирующих порядок предоставления муниципальной услуги и повышение ее качества.

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ МОНИТОРИНГА

5.1. На основании данных, полученных при проведении мониторинга, специалистами администрации Киевского сельского поселения Крымского района формируется ежегодный отчет о качестве предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями.

5.2. Ежегодный отчет предоставляется Главе Киевского сельского поселения Крымского района не позднее 1 марта года, следующего за отчетным.

5.3. Результаты отчета подлежат обнародованию на официальном сайте администрации Киевского сельского поселения Крымского районав сети "Интернет".

5.4. На основании отчета специалистами администрации Киевского сельского поселения Крымского района разрабатываются рекомендации по улучшению качества предоставления муниципальных услуг, муниципальными учреждениями в сфере культуры, физической культуры и спорта.

Заместитель главы

Киевского сельского поселения

Крымского района В.Г.Пискун

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №2  к постановлению администрации Киевского сельского поселения Крымского района  от 21.09.2016г. № 380 |

**Методика проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, муниципальными учреждениями Киевского сельского поселения Крымского района в сфере культуры, физической культуры и спорта**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая методика проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями Киевского сельского поселения Крымского района в сфере культуры, физической культуры и спорта, (далее - Методика), определяет состав собираемой информации о порядке и способе, ее анализ, а также рекомендации по подготовке отчетных материалов и заключений по результатам мониторинга.

1.2. Органом, составляющим сводный отчет по мониторингу, является администрация Киевского сельского поселения Крымского района.

1.3. Субъектами мониторинга являются муниципальные учреждения Киевского сельского поселения Крымского районав сфере культуры, физической культуры и спорта, предоставляющие муниципальные услуги юридическим или физическим лицам (далее - муниципальные учреждения).

1.4. Предметом мониторинга являются муниципальные услуги, предоставляемые муниципальными учреждениями Киевского сельского поселения Крымского района.

1.5. Информация, необходимая для осуществления мониторинга, предоставляется муниципальными учреждениями Киевского сельского поселения Крымского района, ответственными за предоставление муниципальных услуг.

2. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

2.1. При оценке качества предоставления муниципальной услуги используются следующие критерии:

- соблюдение общих сроков предоставления муниципальной услуги;

- соблюдение сроков реализации административных процедур;

- соответствие затребованных от заявителя документов;

- наличие необоснованных отказов в предоставлении муниципальной услуги;

- наличие обоснованных жалоб на несоблюдение требований к порядку предоставления муниципальных услуг, на необоснованность отказа.

2.2. Для анализа качества предоставления муниципальной услуги по конкретному обращению применяется Таблица №1

Таблица№1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| п/п | Наименование муниципальной услуги | Соблюдение общих сроков предоставления муниципальной услуги | Соблюдение сроков реализации административных процедур | Соответствие затребованных от заявителя документов | Наличие необоснованных отказов в предоставлении муниципальной услуги | Наличие обоснованных жалоб на несоблюдение требований к порядку предоставления муниципальных услуг, на необоснованность отказа |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |

2.3. Для используемых критериев оценки устанавливаются следующие значения:

соблюдение общих сроков предоставления муниципальной услуги - 1 балл;

соблюдение сроков реализации административных процедур - 1 балл;

соответствие затребованных от заявителя документов положениям административного регламента - 1 балл;

наличие необоснованных отказов в предоставлении муниципальной услуги - 1 балл;

наличие обоснованных жалоб на несоблюдение требований к порядку предоставления муниципальных услуг, на необоснованность отказа - 1 балл.

2.4. Определение качества предоставления муниципальной услуги по конкретному обращению производится по следующей формуле:

где:

В - балльная оценка качества предоставления услуги по конкретному обращению заявителя.

А - балл, соответствующий установленной значимости критерия оценки предоставления муниципальной услуги.

Средняя оценка качества предоставления муниципальной услуги производится по балльной системе, по следующей формуле:

где:

R - средняя оценка качества предоставления муниципальной услуги;

B - балльная оценка качества предоставления услуги по конкретному обращению заявителя;

C - общее количество обращений по предоставлению муниципальной услуги.

2.5. Для определения средней оценки качества предоставления муниципальной услуги анализируются данные о качестве предоставления муниципальных услуг по конкретным обращениям за отчетный период.

2.6. Выводы о качестве предоставления муниципальных услуг основываются на балльной оценке:

5 - высокое качество предоставления муниципальных услуг;

4 - хорошее качество предоставления муниципальных услуг;

3 - удовлетворительное качество предоставления муниципальных услуг;

2 - 1 - качество предоставления муниципальных услуг неудовлетворительное.

2.7. Для анализа факторов снижающих качество предоставления муниципальных услуг используется Таблица №2.

Таблица №2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| п/п | Наименование муниципальной услуги | | | |
| Наименование нарушения | Причина нарушения | Срок нарушения | Лицо, допустившее нарушение |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Нарушение общих сроков предоставления муниципальной услуги |  |  |  |
| 2 | Нарушение сроков реализации административных процедур |  |  |  |
| 3 | Наличие обоснованных жалоб на несоблюдение требований к порядку предоставления муниципальных услуг, на необоснованность отказа |  |  |  |

2.8. На основании данных Таблицы №2 лицо, осуществляющее мониторинг предоставления муниципальных услуг, разрабатывает рекомендации по предотвращению подобных нарушений в будущем.

2.9. Для увеличения достоверности информации о предоставлении муниципальных услуг, лицо, осуществляющее мониторинг предоставления муниципальных услуг, проводит избирательный опрос получателей муниципальных услуг, используя установленную форму опросного листа согласно приложению. Данные опроса должны быть отражены в отчете о качестве предоставления муниципальных услуг.

2.10. В качестве вспомогательной информации при проведении мониторинга используются следующие сведения:

общее количество оснований для начала предоставления муниципальной услуги (заявлений);

общее количество муниципальных услуг, предоставленных в срок;

общее количество муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока;

общее количество отказов в предоставлении муниципальных услуг;

общее количество поступивших жалоб;

общее количество жалоб, признанных необоснованными;

общее количество удовлетворенных жалоб;

достаточность ресурсного обеспечения предоставления муниципальной услуги.

Заместитель главы

Киевского сельского поселения

Крымского района В.Г.Пискун

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  к Методике проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, муниципальными учреждениями Киевского сельского поселения Крымского района в сфере культуры, физической культуры и спорта |

**ОПРОСНЫЙ ЛИСТ**

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (условия доступа в учреждение, его местонахождение)?

|  |
| --- |
| 5 |
| 4 |
| 3 |
| 2 |
| 1 |

2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (полнота информирования, понятность изложения)?

|  |
| --- |
| 5 |
| 4 |
| 3 |
| 2 |
| 1 |

3. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности и оснащения помещения муниципального учреждения, в котором предоставляется муниципальная услуга (места ожидания, наличие мест общего пользования)?

|  |
| --- |
| 5 |
| 4 |
| 3 |
| 2 |
| 1 |

4. Достаточно ли столов и канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?

|  |
| --- |
| Достаточно |
| Недостаточно |

4.1. Если недостаточно, то чего не хватает?

Мест для заполнения документов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Канцелярских принадлежностей \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Бланков \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в муниципальном учреждении ?

|  |
| --- |
| Удовлетворяет |
| Не удовлетворяет |

5.1. Если не удовлетворяет, то в чем причина?

|  |
| --- |
| Очередь не организована |
| Длительное ожидание в очереди |
| Недостаточно мест для ожидания |

6. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень обслуживания со стороны работников муниципального учреждения в связи с предоставлением муниципальной услуги?

|  |
| --- |
| 5 |
| 4 |
| 3 |
| 2 |
| 1 |

6.1. Если не удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками муниципального учреждения, то по каким причинам?

|  |
| --- |
| Некорректное поведение |
| Невнимательное отношение |
| Не получил ответов на интересующие вопросы |
| Другое |

7. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления муниципальной услуги?

|  |
| --- |
| Да |
| Нет |

7.1. Если да, то с какими необоснованными действиями Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления муниципальной услуги?

|  |
| --- |
| Установление неофициальной очереди |
| Советы обратиться в другую организацию, предоставляющую муниципальную услугу за плату |
| Необходимая информация предоставляется за дополнительную плату |
| Требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством |
| Другое |

8. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас объем полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения)?

|  |
| --- |
| 5 |
| 4 |
| 3 |
| 2 |
| 1 |

9. Организованы ли альтернативные способы информирования о предоставлении муниципальной услуги?

|  |
| --- |
| Телефон (автоответчик) |
| Интернет (электронная почта) |
| Обычная почта |
| Информационные стенды |

10. Укажите источники получения информации о предоставлении муниципальной услуги

|  |
| --- |
| Газеты |
| Телевидение |
| Интернет |
| Знакомые |
| Работники учреждения |
| Информационные стенды |
| Брошюры |

11. Какой, на Ваш взгляд, источник получения информации наиболее эффективный?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

12. Достаточно ли информации о порядке предоставления муниципальной услуги на информационных стендах в муниципальном учреждении ?

|  |
| --- |
| Да |
| Нет |
| Информация отсутствует |

12.1. Если нет, то какую информацию Вам хотелось бы видеть дополнительно?

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

13. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления муниципальной услуги?

|  |
| --- |
| Удовлетворяют |
| Не удовлетворяют |

14. Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

|  |
| --- |
| Не приходилось |
| Два раза и более |

14.1. По каким причинам Вам приходилось повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

|  |
| --- |
| Внесение дополнительной информации, документов |
| Не успел решить все вопросы в течение рабочего дня (приема) |
| Другое |

15. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий работников муниципальных учреждений?

|  |
| --- |
| 5 |
| 4 |
| 3 |
| 2 |
| 1 |

16. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас качество предоставления муниципальной услуги в целом?

|  |
| --- |
| 5 |
| 4 |
| 3 |
| 2 |
| 1 |