**АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОЛАБИНСКОГО СЕЛЬСКОГО**

**ПОСЕЛЕНИЯ УСТЬ-ЛАБИНСКОГО РАЙОНА**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 15.06.2016 г. № 117

станица Новолабинская

**Об утверждении Порядка осуществления мониторинга оказания муниципальных услуг, муниципальными учреждениями Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района**

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

Руководствуясь Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом 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 учреждениямиНоволабинского сельского поселения Усть-Лабинского района постановляет:

1. Утвердить порядок осуществления мониторинга оказания муниципальных услуг, муниципальными учреждениями Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района в сфере культуры, физической культуры и спорта, согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.

2. Утвердить методику проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, муниципальными учреждениями Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского в сфере культуры, физической культуры и спорта, согласно приложению № 2 к настоящему постановлению.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника финансового отдела администрации Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района Пензеву В.В.

4. Ведущему специалисту общего отдела администрации Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района (Ковешникова) обнародовать настоящее постановление.

5. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава Новолабинского сельского поселения

Усть-Лабинского района А.Э.Саремат

Приложение № 1

к постановлению администрации

Новолабинского сельского

Поселения Усть-Лабинского района

от 15.06.2016г № 117

**Порядок осуществления мониторинга оказания муниципальных услуг, муниципальными учреждениями Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района в сфере культуры, физической культуры и спорта**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района в сфере культуры, физической культуры и спорта (далее - Порядок), определяет процедуры мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (далее - мониторинг), должностными лицами муниципальных учреждений Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района в 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 Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского 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 Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района может 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, финансовым отделом администрации Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района формируется ежегодный отчет о качестве предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями.

5.2. Ежегодный отчет предоставляется Главе Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района не позднее 1 марта года, следующего за отчетным.

5.3. Результаты отчета подлежат обнародованию на официальном сайте Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района в сети «Интернет».

5.4. На основании отчета финансовым отделом администрации Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского районаразрабатываются рекомендации по улучшению качества предоставления муниципальных услуг, муниципальными учреждениями в сфере культуры, физической культуры и спорта.

Ведущий специалист

общего отдела администрации

Новолабинского сельского

поселения Усть-Лабинского района Р.Р.Ковешникова

Приложение № 2

к постановлению администрации

Новолабинского сельского

Поселения Усть-Лабинского района

от 15.06.2016г № 117

**Методика проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, муниципальными учреждениями Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского в сфере культуры, физической культуры и спорта**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая методика проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского 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 финансовый отдел администрации Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района.

1.3. Субъектами мониторинга являются муниципальные учреждения Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района в 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 Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского района.

1.5. Информация, необходимая для осуществления мониторинга, предоставляется муниципальными учреждениями Новолабинского сельского поселения Усть-Лабинского 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 N 1

Таблица N 1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N 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 N 2.

Таблица N 2

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

2.8. На основании данных Таблицы N 2 структурное подразделение, лицо, осуществляющее мониторинг предоставления муниципальных услуг, разрабатывает рекомендации по предотвращению подобных нарушений в будущем.

2.9. Для увеличения достоверности информации о предоставлении муниципальных услуг структурное подразделение, должностное лицо, осуществляющее мониторинг, 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.

Ведущий специалист

общего отдела администрации

Новолабинского сельского

поселения Усть-Лабинского района Р.Р.Ковешникова

Приложение к Методика проведения

мониторинга качества предоставления

муниципальных услуг, муниципальными

учреждениями Новолабинского сельского поселения

Усть-Лабинского в сфере культуры,

физической культуры и спорта

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения муниципальногоучреждения, 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 |  |