



Администрация Сладковского сельского поселения  
Слободо - Туринского муниципального района Свердловской области  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«08» августа 2017 г.

№ 132

с. Сладковское

***Об утверждении порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Сладковском сельском поселении Слободо – Туринского муниципального района***

В целях исполнения федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь постановлением Правительства Свердловской области от 29.01.2013 № 100-ПП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области», руководствуясь Уставом Сладковского сельского поселения, Администрация Сладковского сельского поселения

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Сладковском сельском поселении Слободо – Туринского муниципального района (прилагается).
2. Опубликовать настоящее Постановление в печатном средстве массовой информации Думы и Администрации Сладковского сельского поселения «Информационный вестник» и на официальном сайте Сладковского сельского поселения.
3. Контроль исполнения настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава Сладковского сельского поселения



*Фефелова* Л.П. Фефелова

УТВЕРЖДЕН

Постановлением администрации  
Сладковского сельского поселения  
Слободо – Туринского муниципального района  
№ 132 от 08.08.2017 года

**Порядок  
проведения мониторинга качества предоставления муниципальных  
услуг в Сладковском сельском поселении Слободо – Туринского муниципального  
района**

**Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящий Порядок разработан в целях создания системы мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией Сладковского сельского поселения Слободо – Туринского муниципального района (далее – мониторинг).

Под мониторингом понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности муниципальных услуг, оценка соответствия показателей качества и доступности муниципальных услуг требованиям, содержащимся в нормативных правовых актах Российской Федерации, Свердловской области.

2. Мониторинг осуществляется в целях:

1) выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг на территории Сладковского сельского поселения, в том числе финансовых затрат, затрат времени заявителей на получение муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг;

2) разработки и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг;

3) оценки динамики параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

3. Основными задачами мониторинга являются:

1) выявление административных барьеров при предоставлении муниципальных услуг и выработка предложений по их устранению;

2) выявление факторов, способствующих появлению административных барьеров, и выработка предложений по их устранению;

3) анализ соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг;

4) выявление динамики роста (снижения) уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг;



5) подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг.

4. Объектом мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в **Сладковском сельском поселении Слободо – Туринского муниципального района** является отдельная муниципальная услуга и практика ее предоставления, применения установленных требований к качеству и доступности предоставления муниципальных услуг.

Мониторинг проводится в отношении всех муниципальных услуг, предоставляемых на территории **Сладковского сельского поселения**, классифицированных по следующим признакам:

1) по категориям заявителей:

муниципальные услуги, заявителями которых являются физические лица;

муниципальные услуги, заявителями которых являются индивидуальные предприниматели и юридические лица;

2) по критериям значимости услуги для проведения мониторинга (услуга может принадлежать к одной или нескольким из нижеперечисленных категорий):

муниципальные услуги, соответствующие критерию массовости, в зависимости от наибольшего количества обращений заявителей в год;

муниципальные услуги, соответствующие критерию социальной значимости (в сфере социальной политики, земельно-имущественных отношений, строительства, энергетики и жилищно-коммунального хозяйства, образования);

муниципальные услуги, соответствующие критерию массовости и экономической значимости для бизнеса, определенные министерством экономического развития Российской Федерации;

муниципальные услуги, по которым к моменту начала проведения мониторинга выявлены существенные проблемы при их предоставлении.

5. Предметом мониторинга являются:

1) соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе обеспечение комфортности предоставления муниципальных услуг;

2) обращения заявителей, обусловленные проблемами, возникающими у заявителей при получении муниципальной услуги;

3) финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги;

4) затраты времени заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги.

## Глава II. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МОНИТОРИНГА, ТРЕБОВАНИЯ ПО ЕГО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ

6. Мониторинг проводится в пять этапов.

7. На первом этапе (организационном) осуществляются:

- 1) определение критерия значимости услуги для проведения мониторинга;
- 2) выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг в соответствии с критериями значимости услуги;
- 3) выбор методов сбора и обработки информации по исследуемым муниципальным услугам.

8. На втором этапе (подготовительном) осуществляются:

- 1) предварительный анализ нормативно-правовой базы, жалоб граждан и организаций, открытых источников с целью определения проблем, возникающих при предоставлении муниципальных услуг;
- 2) разработка инструментов сбора информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг, в том числе форм анкет, рекомендаций интервьюерам, сводных форм;
- 3) формирование выборки для проведения опросов;
- 4) определение способов обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг.

9. На третьем этапе осуществляются:

- 1) сбор первичной информации по показателям согласно Приложениям № 1, №2 к настоящему Порядку;
- 2) формирование итоговых массивов данных, заполнение сводных форм представления информации;
- 3) контроль исполнителей, осуществляющих сбор информации по исследуемым муниципальным услугам.

Показатели качества и доступности муниципальных услуг, приведенные в формах Приложений № 1, № 2 к настоящему Порядку, являются обязательным минимумом для сбора первичной информации.

Показатели качества и доступности муниципальных услуг, приведенные в формах Приложений № 1, № 2 к настоящему порядку, при необходимости могут быть дополнены иными показателями с учетом специфики предоставления муниципальной услуги.

10. В процессе осуществления второго и третьего этапа должны обеспечиваться следующие требования:

- 1) формирование и последующее накопление массива данных о нормативно установленных и фактических значениях по каждому из рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемой муниципальной услуги;
- 2) выявление финансовых затрат и затрат времени заявителя на получение муниципальной услуги, включая необходимость повторного обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги;

3) возможность выявления и последующего сопоставления нормативно установленных и фактических значений исследуемых параметров;

4) установление степени значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной услуги;

5) формирование интегрированной оценки качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей;

6) установление параметров, улучшением которых может быть обеспечено повышение качества и доступности исследуемой муниципальной услуги.

11. На четвертом этапе (аналитическом) по каждой из исследуемых муниципальных услуг осуществляются действия по анализу и оценке первичной информации:

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

2) систематизация выявленных проблем качества и доступности муниципальной услуги;

3) сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых параметров, средних значений и максимальных отклонений;

4) выявление параметров, по которым отсутствуют нормативно установленные значения;

5) сопоставление выявленных значений исследуемых параметров рассматриваемой муниципальной услуги, соотношений их нормативных и фактических значений с аналогичными данными по другим исследованным муниципальным услугам, с данными предыдущего мониторинга исследованной муниципальной услуги;

6) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров рассматриваемой муниципальной услуги с выявленными проблемами ее получения и ожиданиями ее получателей;

7) выявление территориальных, сезонных и иных особенностей исследуемых параметров муниципальных услуг.

На четвертом этапе при проведении анализа и оценки первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги должны быть установлены следующие показатели:

затраты времени и финансовые затраты заявителя на получение муниципальной услуги;

нормативно установленные и фактические значения исследуемых параметров; параметры, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

соотношение нормативно установленных (при наличии) и фактических значений исследованных параметров;

степень значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной услуги;

интегрированная оценка качества и доступности рассматриваемой



муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей.

12. На пятом этапе проводится подготовка предварительных предложений по мерам, направленным на улучшение выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям, предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты Свердловской области, административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

Указанные предложения должны содержать следующие рекомендации:

о нормативном установлении значений исследованных параметров, в отношении которых такое установление отсутствует;

о приведении фактических (реальных) значений исследованных параметров в соответствие с их нормативно установленными значениями, если фактические значения ниже нормативно установленных;

об изменении нормативно установленных значений исследованных параметров, обеспечивающих решение выявленных проблем, приближение к ожиданиям получателей;

об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой муниципальной услуги.

### **Глава III. МЕТОДЫ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА**

13. При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой муниципальной услуги используются следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги:

1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

2) опрос, интервью, анкетирование, проведение фокус-групп физических лиц, организаций, являющихся получателями муниципальной услуги, представителей органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу, организаций, предоставляющих необходимые и обязательные услуги в целях предоставления муниципальных услуг, представителей общественных организаций, экспертов, иных организаций;

3) метод «контрольных закупок» (при исследовании муниципальных услуг, предоставляемых гражданам);

4) наблюдение в местах предоставления муниципальных услуг;

5) метод экспертных оценок.

### **Глава IV. РЕЗУЛЬТАТЫ И ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА**

14. По итогам проведения мониторинга составляются ежеквартальные и

ежегодные отчеты.

**15. Ответственные должностные лица администрации Сладковского сельского поселения Слободо – Туринского муниципального района:**

1) формируют сводные ежеквартальные и ежегодные отчеты о результатах проведения мониторинга качества муниципальных услуг, по каждой из исследуемых муниципальных услуг;

2) направляют ежеквартальный отчет в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом в ГБУ СО «Многофункциональный центр» по форме, согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку;

3) направляют ежегодный отчет в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным годом в ГБУ СО «Многофункциональный центр» по форме, согласно Приложению № 2 к настоящему Порядку;

4) Ответственные лица администрации Сладковского сельского поселения доводят положения сводного доклада до сведения Главы администрации Сладковского сельского поселения.

5) Результаты мониторинга учитываются: - при разработке предложений о внесении изменений в административные регламенты предоставления услуг; - при разработке предложений по улучшению качества и доступности предоставления услуг.

6) Итоги оценки качества предоставления услуг размещаются на официальном сайте Сладковского сельского поселения.

Приложение № 1  
к Порядку проведения мониторинга качества  
предоставления муниципальных услуг в  
Сладковском сельском поселении Слободо –  
Туринского муниципального района.

**ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ  
О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ  
ЗА \_\_\_\_\_ 20\_\_ ГОД**

Орган/структурное подразделение администрации, предоставляющий услуги

---

**Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОВЕДЕННОМ ИССЛЕДОВАНИИ**

1. Наименования муниципальных услуг в соответствующей сфере регулирования:

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_

2. Доля муниципальных услуг, в отношении которых регулярно (ежеквартально) проводится мониторинг, от общего числа услуг, предоставляемых администрацией Сладковского сельского поселения, \_\_\_\_\_ процентов.





Раздел 3. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ СФЕРЕ  
РЕГУЛИРОВАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО ИХ РЕШЕНИЮ

---

---

---

Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга:

1) предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты Свердловской области, регулирующие предоставление муниципальных услуг \_\_\_\_\_

2) предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в том числе:

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, предоставляющими муниципальные услуги: \_\_\_\_\_

Сведения о принятых мерах (и их результатах) по устранению выявленных проблем предоставления исследуемых муниципальных услуг \_\_\_\_\_

Глава Сладковского сельского поселения: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(И.О. Фамилия)

Контактные данные исполнителя:

(Ф.И.О., телефон)

Приложение № 2  
к Порядку проведения мониторинга качества  
предоставления муниципальных услуг в  
Сладковском сельском поселении Слободо –  
Туринского муниципального района

**ЕЖЕГОДНЫЙ ОТЧЕТ  
О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ЗА 20\_\_\_ Г.**

Орган, предоставляющий услуги \_\_\_\_\_

**Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОВЕДЕННОМ ИССЛЕДОВАНИИ**

1. Наименования муниципальных услуг в соответствующей сфере регулирования:

- 1) \_\_\_\_\_;
- 2) \_\_\_\_\_;
- 3) \_\_\_\_\_.

2. Доля муниципальных услуг, в отношении которых регулярно (ежеквартально) проводится мониторинг, от общего числа услуг, предоставляемых администрацией Сладковского сельского поселения, \_\_\_\_\_ процентов.





Раздел 3. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ  
СФЕРЕ РЕГУЛИРОВАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО ИХ РЕШЕНИЮ

---

---

---

Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга:

- 1) предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты Свердловской области, регулирующие предоставление муниципальных услуг \_\_\_\_\_;
- 2) предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в том числе:
  - 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, предоставляющими муниципальные услуги: \_\_\_\_\_.

Сведения о принятых мерах (и их результатах) по устранению выявленных проблем предоставления исследуемых муниципальных услуг

---

Глава Сладковского сельского поселения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(И.О., Фамилия)

\_\_\_\_\_  
Контактные данные исполнителя (Ф.И.О., должность, телефон)