|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **АДМИНИСТРАЦИЯ**  **МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  ВОЛОВСКИЙ РАЙОН**  **Проект**  **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  **Об утверждении программы «Проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования Воловский район»**  В рамках реализации мероприятий, определенных Протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 23 января 2011 года № 112, в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг, оказываемых отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования Воловский район в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации муниципального образования Воловский район от 27.05.2011 № 231 «О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Воловский район», на основании статьи 35 Устава муниципального образования Воловский район администрация муниципального образования Воловский район ПОСТАНОВЛЯЕТ:  1.Утвердить программу «Проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования Воловский район» (приложение).  2. Сектору по информационному обеспечению и связям со средствами массовой информации (Никонов С.В.) разместить настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования Воловский район в сети Интернет и обнародовать на информационных стендах.  3. Постановление вступает в силу со дня обнародования.  **Глава администрации**  муниципального образования А. В. Свирин  Приложение    **Программа «Проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования Воловский район»**  1. Общие положения  1.1. Настоящая Программа проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых **отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования Воловский район,** на территории муниципального образования Воловский район (далее – Программа) разработана в целях установления порядка и условий проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования Воловский район, а также определяет объект, предмет мониторинга качества предоставления муниципальных услуг; перечень мероприятий по реализации Программы; методику проведения мониторинга, в том числе этапы его организации и проведения, требования к методикам и инструментам их использования (применения); показатели, характеризующие достижение целей Программы.  1.2. В Программе используются следующие понятия:  **1)**мониторинг качества предоставления **муниципальных услуг, оказываемых отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования Воловский район**,на территории муниципального образования Воловский район **(далее – мониторинг) -**наблюдение за **предоставлением муниципальных услуг**, анализ деятельности**отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Воловский район в рамках предоставления соответствующей муниципальной услуги;**  2) административный регламент**предоставления муниципальной услуги (далее – административный регламент)**- нормативный правовой акт администрации**муниципального образования** Воловский район, устанавливающий сроки и последовательность административных процедур и административных действий**отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Воловский район**, осуществляемых по запросу физического или юридического лица в пределах полномочий, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тульской области, органов местного самоуправления муниципального образования Воловский район, разработанный в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а также Правилами разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг отраслевыми (функциональными) органами администрации **муниципального образования**Воловский район.  3) муниципальная услуга, предоставляемая**отраслевым (функциональным) органом администрации муниципального образования Воловский район,**(далее – муниципальная услуга) - деятельность по реализации функций **отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Воловский район,** которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий отраслевого (функционального) органа администрации **муниципального образования**Воловский район, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=102040;fld=134;dst=100023) от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом муниципального образования Воловский район;  4) качество муниципальной услуги - совокупность характеристик муниципальной услуги, с учетом административного регламента, определяющих ее способность удовлетворять потребности заявителя (физического и юридического лица) в отношении содержания (результата) муниципальной услуги;  5) заявители - физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в отраслевой (функциональный) орган администрации**муниципального образования** Воловский район, предоставляющий муниципальные услуги, или в организации, подведомственные отраслевому (функциональному) органу администрации**муниципального образования** Воловский район, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.  6) доступность муниципальной услуги - возможность получения муниципальной услуги заявителями с учетом всех объективных ограничений. Для разных муниципальных услуг и категорий заявителей (получателей) доступность муниципальной услуги может определяться разными характеристиками, не только общими (территориальная доступность или наличие информационных стендов), но и специфическими для группы заявителей (физических и юридических лиц) (языковая доступность).  1.3. Паспорт Программы:   |  |  | | --- | --- | | Наименование Программы: | Программа проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых **отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования Воловский район** | | Основание для разработки  Программы: | Протокол заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 23 января 2011 года № 112. | | Ответственные исполнители  Программы: | **Отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Воловский район, подведомственные им организации и учреждения, участвующие в предоставлении муниципальных услуг.** | | Разработчик Программы: | Комитет экономики и имущественных отношений администрации **муниципального образования Воловский район** | | Система организации  контроля над ходом реализации  Программы: | Управление и контроль за ходом реализации Программы осуществляется комитетом экономики и имущественных отношений администрация**муниципального образования** Воловский район;  контроль исполнения мероприятий Программы осуществляются председателем комитета экономики и имущественных отношений администрации **муниципального образования** Воловский район. | | Цели Программы: | Выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг заявителям, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг, необходимых для решения жизненной ситуации;  определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг заявителям;  контроль динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению. | | Задачи Программы: | Наблюдение за состоянием предоставления**муниципальных услуг**;  выявление изменений, происходящих в системе предоставления**муниципальных услуг**, проведение их детального анализа;  выявление «проблемных» **муниципальных услуг**и анализ их предоставления;  определение мероприятий по предупреждению или устранению низкого уровня доступности и качества предоставления **муниципальных услуг**;  соблюдение стандартов предоставления **муниципальных услуг**в местах предоставления муниципальных услуг (сроки предоставления услуги, состав и порядок предоставления документов, требования к местам приема заявителей, информирование, консультирование, обжалование);  исполнение административного регламента с точки зрения соответствия административных процедур административному регламенту (в части последовательности, содержания работ, соблюдения требований к оформлению документов, критериев принятия решений, сроков отдельных действий);  соответствие должностных инструкций административному регламенту;  соответствие имеющихся ресурсов требованиям административного регламента (достаточность финансовых, человеческих, материальных ресурсов для исполнения административного регламента). | | Целевые индикаторы Программы: | На момент завершения реализации Программы:  среднее количество обращений заявителя (физического лица) в соответствующий**отраслевой (функциональный) орган администрации муниципального образования Воловский район**для получения одной муниципальной услуги – 1;  среднее количество обращений заявителя (юридического лица) в соответствующий**отраслевой (функциональный) орган администрации муниципального образования Воловский район**для получения одной муниципальной услуги – 2;  нарушение (увеличение) нормативных сроков предоставления муниципальных услуг - 0;  степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью муниципальных услуг, предоставляемых непосредственно **отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования Воловский район**- 90%. | | Сроки реализации Программы: | 2012 – 2014 годы. | | Источники финансирования Программы: | Программа реализуется за счет ассигнований из бюджета **муниципального образования** Воловский район, выделяемых на осуществление текущей деятельности. | | Ожидаемые результаты реализации Программы: | Оптимизация порядка предоставления муниципальных услуг;  повышение качества и доступности предоставления муниципальных услуг;  снижение организационных, временных, финансовых затрат заявителей при получении муниципальных услуг;  создание системы контроля качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования Воловский район. |   1.4. Объектом Программы является:  1) отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для заявителя, обратившегося за получением муниципальной услуги;  2) комплекс муниципальных услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.  1.5. Предметом Программы является:  1) соблюдение стандартов качества муниципальных услуг;  2) изучение проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальной услуги, устранение данных проблем;  3) удовлетворенность заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;  4) обращения заявителей в **отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Воловский район**, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;  5) финансовые затраты заявителей при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение муниципальной услуги), отклонение реальных от нормативно установленных значений;  6) временные затраты заявителей при получении ими конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям в целом) и их отклонение от нормативно установленных.  1.6. Основными функциями Программы являются:  1) констатирующая функция, заключающаяся в диагностике современного состояния качества, комфортности и доступности муниципальных услуг;  2) корректирующая функция, позволяющая выявлять существующие недостатки в процедуре предоставления муниципальных услуг и своевременно проводить меры их коррекции;  3) прогностическая функция, обеспечивающая накопление информации, необходимой для прогнозирования социальных последствий мер коррекции.  1.7. Механизм реализации Программы.  1.7.1. Управление реализацией Программы осуществляется на основе централизованного метода управления на двух уровнях:  1) стратегическое управление реализацией Программы;  2) текущее управление реализацией Программы, а также контроль за исполнением мероприятий Программы.  1.7.2. Стратегическое управление реализацией Программы осуществляется главой администрации **муниципального образования** Воловский район (либо лицом, исполняющим его обязанности).  1.7.3. Программа утверждается постановлением администрации **муниципального образования** Воловский район.  Глава администрации **муниципального образования** Воловский район (либо лицо, исполняющее его обязанности):  1) определяет отраслевой (функциональный) орган администрации **муниципального образования** Воловский район, ответственный за реализацию мероприятий по контролю за ходом реализации Программы на территории муниципального образования Воловский район;  2) вносит изменения в Программу.  1.7.4. Текущее управление реализацией, а также контроль за реализацией Программы осуществляется комитетом экономики и имущественных отношений администрации**муниципального образования** Воловский район; организационное обеспечение реализации мероприятий по выполнению Программы осуществляется комитетом экономики и имущественных отношений администрации **муниципального образования** Воловский район; правовое обеспечение реализации мероприятий по выполнению Программы осуществляется сектором по правовой работе и комитета по взаимодействию с органами местного самоуправления и организационной работе администрации **муниципального образования** Воловский район.  1.7.5. Комитет экономики и имущественных отношений администрации **муниципального образования** Воловский район координирует взаимодействие отраслевых (функциональных) органов администрации **муниципального образования** Воловский район, а также подведомственных им организаций, иных органов и организаций, участвующих в реализации мероприятий Программы.  1.7.6. Комитет экономики и имущественных отношений администрации**муниципального образования** Воловский район рассматривает планы реализации мероприятий Программы и отчеты отраслевых (функциональных) органов администрации **муниципального образования** Воловский район о ходе реализации Программы.  1.7.7. Комитет экономики и имущественных отношений администрации **муниципального образования** Воловский район подготавливает ежегодный комплексный отчет о выполнении мероприятий по реализации Программы.  1.7.8. Участниками реализации Программы являются отраслевые (функциональные) органы администрации**муниципального образования** Воловский район, а также подведомственные им организаций, иные органы и организации, участвующие в реализации мероприятий Программы, в предоставлении муниципальных услуг на территории муниципального образования Воловский район.  1.8. Возможные риски в процессе реализации Программы.  1.8.1. Основными внешними рисками, влияющими на достижение поставленных целей, являются:  1) нарушение плановых сроков реализации мероприятий Программы.  Для минимизации данного риска руководителями отраслевых (функциональных) органов администрации**муниципального образования** Воловский район назначаются ответственные лица, из числа сотрудников соответствующего органа, за реализацию мероприятий Программы. Ответственными за соблюдение плановых сроков реализации Программы являются руководители отраслевых (функциональных) органов администрации**муниципального образования** Воловский район, в пределах установленной компетенции соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации**муниципального образования** Воловский район;  2) нерегламентированные затруднения и сбои при реализации процедур предоставления муниципальных услуг муниципальными служащими, а также работниками администрации**муниципального образования** Воловский район.  Для минимизации данного риска планируется реализовывать следующие мероприятия:  1) проведение обучения сотрудников, осуществляющих предоставление муниципальных услуг;  2) оперативное внесение изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг;  3) изменение системы премирования муниципальных служащих, работников администрации**муниципального образования** Воловский район в зависимости от результатов исполнения требований к предоставлению муниципальных услуг.  2. Мероприятия по реализации Программы  2.1. Достижение целей и решение задач Программы осуществляется путем скоординированного выполнения комплекса взаимоувязанных по срокам, ресурсам, исполнителям и результатам мероприятий.  2.2.1. Перечень мероприятий по реализации Программы   | № п/п | Наименование мероприятия по реализации Программы | Ответственные исполнители | Срок реализации мероприятия | | --- | --- | --- | --- | |  | Методическое и организационное обеспечение реализации Программы | Комитет экономики и имущественных отношений администрации Воловский район,  Сектор по правовой работе комитета по взаимодействию с органами местного самоуправления и организационной работе администрации **муниципального образования** Воловский район | в течение срока реализации Программы - постоянно | |  | Подготовка и проведение заседаний постоянно действующей Комиссии по обеспечению перехода на оказание муниципальных услуг в электронном виде организациям и гражданам отраслевыми (функциональными) органами администрации **муниципального образования**Воловский район (по отдельному плану) | Комитет экономики и имущественных отношений администрации**муниципального образования** Воловский район | ежеквартально | |  | Подготовка и проведение заседаний Комиссии по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в муниципальном образовании Воловский район (по отдельному плану) | сектор по информационному обеспечению и связям со средствами массовой информации администрации**муниципального образования** Воловский район | ежеквартально | |  | Проведение заседаний в рамках рабочей группы по реализации основных направлений административной реформы на территории муниципального образования Воловский район в целях обеспечения доступности и качества предоставления муниципальных услуг, с участием представителей заинтересованных органов, организаций, учреждений (по отдельному плану) | Комитет экономики и имущественных отношений администрации**муниципального образования** Воловский район, отраслевые (функциональные) органы администрации **муниципального образования** Воловский район | ежеквартально | |  | Разработка и утверждение плана-графика подготовки административных регламентов предоставления муниципальных услуг, отраслевыми (функциональными) органами администрации **муниципального образования** Воловский район | Комитет экономики и имущественных отношений администрации**муниципального образования** Воловский район | ежегодно, до 31 декабря года, предшествующего году разработки административного регламента | |  | Проведение совещаний с ответственными исполнителями из числа отраслевых (функциональных) органов администрации **муниципального образования** Воловский район по вопросам оптимизации предоставления муниципальных услуг заявителям (по отдельному плану) | Комитет экономики и имущественных отношений администрации**муниципального образования** Воловский район, отраслевые (функциональные) органы администрации **муниципального образования** Воловский район | ежеквартально | |  | Разработка ежегодного календарного плана проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования Воловский район | Комитет экономики и имущественных отношений администрации**муниципального образования** Воловский район | ежегодно, до 31 декабря года, предшествующего году проведения мониторинга | |  | Подготовка муниципальных правовых актов, регулирующих правоотношения в сфере реализации Программы | Комитет экономики и имущественных отношений администрации Воловский район | в течение срока реализации Программы – по мере надобности | |  | Обеспечение информационной открытости процесса предоставления муниципальных услуг на территории муниципального образования Воловский район | отраслевые (функциональные) органы администрации**муниципального образования** Воловский район | постоянно | |  | Обеспечение доступа населения к муниципальным услугам, предоставляемых в электроном виде (размещение информации о муниципальных услугах, предоставляемых в электронном виде, в том числе в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области, на официальном сайте **муниципального образования** Воловский район в информационно-телекоммуникационной сети Интернет) | отраслевые (функциональные) органы администрации**муниципального образования** Воловский район,  комитет экономики и имущественных отношений администрации**муниципального образования** Воловский район,  сектор по информационному обеспечению и связям со средствами массовой информации администрации**муниципального образования** Воловский район | постоянно | |  | Проведение всестороннего анализа процедур предоставления муниципальной услуги и выработка предложений по улучшению указанного процесса | отраслевые (функциональные) органы администрации**муниципального образования** Воловский район,  комитет экономики и имущественных отношений администрации**муниципального образования** Воловский район | ежеквартально | |  | Выработка предложений по улучшению процесса предоставления муниципальной услуги | отраслевые (функциональные) органы администрации**муниципального образования** Воловский район,  комитет экономики и имущественных отношений администрации**муниципального образования** Воловский район | ежеквартально | |  | Проведение анализа интенсивности предоставления муниципальных услуг заявителям | отраслевые (функциональные) органы администрации**муниципального образования** Воловский район,  комитет экономики и имущественных отношений администрации**муниципального образования** Воловский район | один раз в полугодие | |  | Проведение обучения специалистов отраслевых (функциональных) органов администрации**муниципального образования** Воловский район, участвующих в предоставлении муниципальных услуг | отраслевые (функциональные) органы администрации**муниципального образования** Воловский район, комитет экономики и имущественных отношений администрации**муниципального образования** Воловский район | один раз в полугодие | |  | Оптимизация предоставления муниципальных услуг, в том числе: | | | | формирование, утверждение, ведение перечня муниципальных услуг, предоставляемых отраслевыми (функциональными) органами администрации **муниципального образования**Воловский район | Комитет экономики и имущественных отношений администрации**муниципального образования** Воловский район, отраслевые (функциональные) органы администрации **муниципального образования** Воловский район | актуализация – не реже одного раза в полугодие | | правовое обеспечение межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении муниципальных услуг | Сектор по правовой работе комитета по взаимодействию с органами местного самоуправления и организационной работе администрации **муниципального образования** Воловский район, отраслевые (функциональные) органы администрации**муниципального образования** Воловский район,  учреждения и организации, участвующие в процессе предоставления муниципальных услуг | постоянно | |  | Разработка Программы  проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых**отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования Воловский район** | Комитет экономики и имущественных отношений администрации**муниципального образования** Воловский район | 01.08.2011 | |  | Проведение мониторинга практики взимания платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг | Комитет экономики и имущественных отношений администрации**муниципального образования** Воловский район,  отраслевые (функциональные) органы администрации**муниципального образования** Воловский район | один раз в полугодие | |  | Отчет о реализации мероприятий Программы | Комитет экономики и имущественных отношений администрации**муниципального образования** Воловский район,  отраслевые (функциональные) органы администрации**муниципального образования** Воловский район | ежегодно, в срок до 31 января года, следующего за отчетным |   **3.**Методика **проведения мониторинга**качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых **отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования** **Воловский район**  3.1. Настоящая методика **проведения мониторинга**качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых **отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования Воловский район (далее – Методика)**определяет порядок проведения мониторинга **предоставления муниципальных услуг, в том числе исследование их качества, доступности, соответствия требованиям стандарта предоставления муниципальной услуги и положениям административного регламента**.  3.2. Цели проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых **отраслевыми (функциональными) органами администрации муниципального образования** **Воловский район,** (далее – мониторинг):  1) оценка качества, комфортности и доступности предоставляемых **муниципальных услуг;**  2) оценка эффективности **исполнения административных регламентов предоставления муниципальных услуг.**  3.3. Субъектами мониторинга являются рабочие группы, создаваемые постоянно действующей Комиссией по обеспечению перехода на оказание муниципальных услуг в электронном виде организациям и гражданам отраслевыми (функциональными) органами администрации **муниципального образования** Воловский район (далее – Комиссия).  3.4. Объектом мониторинга является предоставление муниципальных услуг заявителям отраслевыми (функциональными) органами администрации **муниципального образования**Воловский район, в том числе качество и доступность предоставления муниципальных услуг.  3.5. Периодичность и этапы мониторинга.  3.5.1. Мониторинг по одному объекту мониторинга осуществляется не чаще одного раза в год.  3.5.1.1. В ежегодный календарный план проведения мониторинга могут быть включено не более двенадцать объектов мониторинга.  3.5.2. Мониторинг состоит из следующих этапов:  3.5.2.1. Этап I «Организационный» включает в себя:  1) Выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг, если их состав не установлен ранее принятым решением.  2) Дополнение при необходимости перечня исследуемых параметров качества и доступности рассматриваемых муниципальных услуг.  3) Выбор обязательных методов сбора первичной информации.  4) Утверждение задания.  3.5.2.2. Этап II «Подготовительный» включает в себя:  1) Предварительный анализ нормативной правовой базы, мнения экспертов, представителей заявителей, открытых источников с целью составления предварительного перечня проблем для изучения, гипотез для исследования.  2) Определение, выбор и описание характеристик наиболее распространенного варианта (вариантов) получения муниципальной услуги, наиболее характерного объекта (объектов) исследования («типового объекта наблюдения») в случае, если обстоятельства и способы предоставления муниципальной услуги существенно неоднородны.  3) Разработка (адаптация к особенностям объекта мониторинга) методик и инструментария сбора первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг, в том числе анкет, рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации.  4) Формирование выборки для проведения опросов, в том числе отбор территорий для проведения исследования муниципальных услуг (при необходимости).  5) Определение способов обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг.  6) Для наиболее сложных, комплексных муниципальных услуг, исходная информация о практике исполнения которых не является достаточно полной, проводится «пилотное исследование» - в соответствии с выбранными методами, разработанными методиками и инструментами. По результатам «пилотного исследования» проводится уточнение методических материалов, корректировка гипотез исследования.  7) Подготовка интервьюеров к проведению опросов.  3.5.2.3. Этап III «Выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг» включает в себя:  1) Проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной услуги.  2) Проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с утвержденными методами, выбранными или разработанными методиками.  3) Независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации.  4) Формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.  На данном этапе, при необходимости, проводится уточнение у респондентов ответов на некоторые вопросы, выявление и выяснение причин отклонений от наиболее распространенных значений.  3.5.2.4. Этап IV «Анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемых муниципальных услуг» включает в себя:  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.  3.5.2.5. Этап V «Подготовка заключения по результатам проведения мониторинга, а также предварительных предложений по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг заявителям».  3.6. В рамках проведения мониторинга используются следующий перечень исследуемых параметров качества и доступности рассматриваемых муниципальных услуг:   | № п/п | Параметры качества и доступности рассматриваемых муниципальных услуг | Нормативное значение параметра | | --- | --- | --- | |  | Показатели эффективности предоставления муниципальной услуги: | | | 1) сроки предоставления результата муниципальной услуги | соблюдены | | 2) показатели оптимизации предоставления муниципальных услуг при внедрении административного регламента, в том числе: | | | - устранение избыточных административных процедур: | устранены | | - сокращение трудозатрат | сокращены | | 3) сокращение количества документов, предоставляемых получателями муниципальной услуги, для предоставления муниципальной услуги | сокращено | | 4) уменьшение затрат времени (и соответствующих издержек) заявителей на получение муниципальной услуги | уменьшено | | 5) соответствие последовательности и сроков исполнения административных процедур, указанных в административном регламенте | соответствует | |  | Показатели результативности предоставления муниципальной услуги: | | | 1) количество заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги | человек | | 2) количество заявителей, обратившихся в отраслевой (функциональный) орган администрации**муниципального образования** муниципального образования, за получением информации о муниципальной услуге, о порядке предоставления муниципальной услуги | человек | | 3) укомплектованность отраслевого (функционального) органа администрации**муниципального образования** муниципального образования, предоставляющего муниципальную услугу, необходимым количеством сотрудников | 100% | | 4) увеличение количества заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги, в сравнении с предыдущим годом | % | | 5) доля выявленных нарушений в процессе оказания муниципальной услуги | 0% | | 6) степень удовлетворенности заявителей организацией, качеством и доступностью муниципальной услуги | 90% | | 7) наличие перечня оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги | да | | 8) доля проведенных плановых проверок предоставления муниципальной услуги (за год) | 100% | | 9) количество проведения внеплановых проверок исполнения административного регламента (за год) | единиц | | 10) доля заявителей, обжаловавших решения и действия соответствующих работников: |  | | - в порядке досудебного обжалования | 9% | | - в порядке судебного обжалования | 1% | | 11) доля случаев предоставления результата муниципальной услуги в установленный срок с момента сдачи документа | 100% | | 12) доля заявителей, ожидавших в очереди для подачи документов, с целью предоставления муниципальной услуги, в соответствии со временем и сроками, не более установленного административным регламентом | 100% | | 13) соблюдение срока регистрации запроса (заявления) заявителя | 100% | | 14) доля заявителей, ожидавших в очереди для получения результата предоставления муниципальной услуги, в соответствии со временем и сроками, не более установленного административным регламентом | 100% | | 15) доля заявителей, удовлетворенных качеством процесса предоставления муниципальной услуги | 90% | | 16) доля заявителей, удовлетворенных качеством результата предоставления муниципальной услуги | 90% | | 17) доля заявителей, удовлетворенных вежливостью специалистов, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги | 100% | |  | Показатели комфортности мест, отведенных для предоставления муниципальной услуги | | | 1) соответствие помещений, отведенных для предоставления муниципальной услуги, в том числе мест ожидания приема, санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям | соответствует | | 2) наличие противопожарной сигнализации | да | | 3) наличие системы охранной сигнализации | да | | 4) оснащенность рабочих мест сотрудников, участвующих в процессе предоставлении муниципальной услуги, средствами телефонной и телекоммуникационной связи | оснащены | | 5) оснащенность рабочих мест сотрудников, участвующих в процессе предоставлении муниципальной услуги, функциональной мебелью, канцелярскими принадлежностями, | оснащены | | 6) оснащенность информационными стендами | оснащены | | 7) оснащенность рабочих мест сотрудников, участвующих в процессе предоставлении муниципальной услуги (функции), компьютерной техникой | оснащены | | 8) оснащенность средствами электронной техники | оснащены | | 9) наличие мест для оформления заявителями документов (заявления, запроса) | да | | 10) наличие бланков заявлений для получения муниципальной услуги | да | | 11) наличие доступных мест общественного пользования (туалета) | да | | 12) наличие доступных мест размещения верхней одежды заявителей | да | | 13) наличие оборудованной парковки для заявителей | да | | 14) уровень транспортной доступности общественным транспортом | доступно | |  | Показатели, характеризующие информационную доступность муниципальной услуги | | | 1) удовлетворенность заявителей качеством и полнотой предоставляемой информации о порядке и условиях получения муниципальной услуги посредством: |  | | телефонной связи | 100% | | факсимильной связи | 100% | | почтовой связи, в том числе электронной почты | 100% | | размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, иных отведенных для этих целей местах | 100% | | информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в том числе на официальном сайте **муниципального образования** Воловский район | 100% | | 2) обнародование (опубликование) информации в средствах массовой информации | 100% | | 3) наличие на информационных стендах в помещении отраслевого (функционального) органа администрации**муниципального образования** Воловский район, предоставляющего муниципальную услугу, соответствующего административного регламента | да | | 4) наличие на информационных стендах в помещении отраслевого (функционального) органа администрации**муниципального образования** Воловский район, предоставляющего муниципальную услугу, образцов заявлений для предоставления муниципальной услуги | да | | 5) наличие на информационных стендах образцов заявлений для отказа в предоставлении муниципальной услуги | да |   3.7. Председателем комитета экономики и имущественных отношений администрации **муниципального образования** Воловский район - заместителем председателя Комиссии по обеспечению перехода на оказание муниципальных услуг в электронно виде организациям и гражданам отраслевыми (функциональными) органами администрации **муниципального образования** Воловский район в 1-м квартале очередного года:  1) определяется ответственное лицо от отраслевого (функционального) органа администрации**муниципального образования муниципального образования** Воловский район, в чьей подведомственности находится предоставление муниципальной услуги, подлежащей мониторингу;  2) утверждается ежегодный календарный план проведения мониторинга;  3) утверждаются составы рабочих групп по проведению мониторингов (далее – рабочие группы).  3.8. В состав рабочей группы по проведению мониторингов входят: председатель рабочей группы, секретарь рабочей группы, представители отраслевых (функциональных) органов администрации**муниципального образования** Воловский район.  3.8.1. Минимальный состав рабочей группы не может быть менее 3 человек. Секретарь рабочей группы входит в состав рабочей группы и принимает участие в мероприятиях мониторинга.  3.8.2. В состав рабочей группы могут входить представители отраслевого (функционального) органа администрации Воловский район, в чьей подведомственности находится предоставление муниципальной услуги.  3.9. Рабочая группа при проведении мониторинга:  1) осуществляет сбор и обобщение данных в соответствии с настоящей Методикой и перечнем исследуемых параметров качества и доступности рассматриваемых муниципальных услуг;  2) готовит заключение по итогам мониторинга и направляет его в Комиссию, а также в отраслевой (функциональный) орган администрации **муниципального образования** Воловский район, в чьей подведомственности находится предоставление муниципальной услуги.  3.10. При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой муниципальной услуги используются следующие методы сбора информации о качестве и доступности муниципальной услуги:  1) изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги), с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной услуги;  2) опрос (глубинное и формализованное, полуформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования отраслевого (функционального) органа администрации **муниципального образования** Воловский район, анкетирование, проведение фокус-групп):  а) физических и юридических лиц, являющихся заявителями;  б) сотрудников, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, организаций, уполномоченных ими на предоставление муниципальной услуги, необходимых и обязательных для получения муниципальной услуги;  в) представителей посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в предоставлении (получении заявителем) муниципальной услуги;  г) представителей объединений физических и юридических лиц, являющихся заявителями, экспертов;  3) метод экспертных оценок.  3.10.1. В качестве дополнительных объективных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, может быть использована: статистическая информация органов власти и организаций, оказывающих услуги; данные судов и прокуратуры; информация от уполномоченных по правам человека; информация от бизнес - объединений; информация от объединений граждан (союзы потребителей); информация от экспертных организаций.  3.11. Требования к инструментам применения методов сбора первичной информации о качестве предоставления муниципальной услуги.  3.11.1. Используемые или/и разрабатываемые организаторами (исполнителями) мониторинга (членами рабочей группы) методики и инструменты применения методов сбора первичной информации должны обеспечивать:  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 полных временных и финансовых затрат заявителя на получение отдельной или комплексной муниципальной услуги, включая необходимость повторного обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги;  3) возможность выявления и последующего сопоставления нормативно установленных и фактических (абсолютных, средних) значений исследуемых параметров;  4) выявление исследуемых параметров, нормативно установленные значения которых отсутствуют;  5) установление степени значимости исследуемых параметров для заявителей;  6) формирование интегрированной оценки качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее заявителей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей;  7) установление параметров, улучшением которых может быть обеспечено повышение качества и доступности исследуемой муниципальной) услуги, в том числе удовлетворенности ее получателя.  3.12. Требования к анализу и оценке первичной информации о качестве предоставления муниципальной услуги.  3.12.1. По результатам анализа и оценки первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги должны быть установлены:  1) полные временные и финансовые затраты заявителя на получение отдельной или комплексной муниципальной услуги;  2) нормативно установленные и фактические (абсолютные, средние) значения исследуемых параметров;  3) параметры, нормативно установленные значения которых отсутствуют;  4) соотношение нормативно установленных (при наличии) и фактических значений исследованных параметров;  5) степень значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной услуги;  6) интегрированная оценка качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий заявителей;  7) сравнительные значения (при необходимости - рейтинг) по достигаемым значениям исследуемых параметров;  8) сравнительные значения исследованных параметров по различным муниципальным услугам, по предоставляющим их отраслевым (функциональным) органам администрации**муниципального образования** Воловский район, по результатам предыдущих мониторингов.  3.13. Требования к предварительным предложениям по мерам по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества предоставления исследованной муниципальной услуги.  3.13.1. Предварительные предложения должны содержать рекомендации по принятию решений:  1) о нормативном установлении значений исследованных параметров, в отношении которых такое установление отсутствует;  2) о приведении фактических (реальных) значений исследованных параметров в соответствие с их нормативно установленными значениями, если фактические значения ниже нормативно установленных;  3) об изменении (улучшении) нормативно установленных значений исследованных параметров, обеспечивающем решение выявленных проблем, приближение к ожиданиям получателей, реализацию выявленных возможностей;  4) об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой муниципальной услуги.  3.14. По результатам мониторинга оформляется заключение о проведении мониторинга (далее – заключение), в котором должны быть получены и представлены:  1) данные по исследованной муниципальной услуге, включающие данные, полученные по каждому из исследованных параметров;  2) выводы по итогам анализа и оценки первичной информации о качестве предоставления исследованной муниципальной услуги.  3.14.1. Формат заключения (отчетности):  по завершении мониторинга готовится заключение (отчет), содержащее следующие сведения:  1) наименование муниципальной услуги, описание исследуемой траектории получения муниципальной услуги или характеристик заявителей, для которых проводится исследование;  2) сведения об исследовании (метод исследования, количество респондентов, территориальное распределение респондентов);  3) фактологические результаты исследования: перечень нормативно установленных и фактически необходимых для муниципальной услуги обращений в отраслевые (функциональные) органы администрации **муниципального образования** Воловский район и обусловленных ими обращений в подведомственные, аффилированные и иные организации с указанием результатов каждого обращения (процедуры);  4) нормативно установленная и реальная стоимость получения результатов каждого обращения и результата муниципальной услуги в целом;  5) нормативно установленные и реальные временные затраты на получение результатов каждого обращения и результата муниципальной услуги в целом;  7) сведения о соблюдении стандартов обслуживания в виде обобщенных данных;  8) описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления муниципальной услуги, непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по их решению, кейсы, иллюстрирующие проблемы предоставления муниципальной услуги (при наличии).  3.14.2. К заключению (отчету) прикладывается база данных ответов на вопросы мониторинга (содержащая результаты по каждой анкете).  3.14.3. Результаты мониторинга могут быть проиллюстрированы графиками, диаграммами.  3.14.4. Заключение рабочей группы по итогам мониторинга подготавливается секретарем рабочей группы, подписывается председателем рабочей группы, а также заместителем председателя Комиссии.  3.14.4.1. Заключение рабочей группы по итогам мониторинга визируется членами соответствующей рабочей группы.  3.14.5. Комиссией организуется размещение заключения по итогам мониторинга на официальном сайте **муниципального образования** Воловский район в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.  4. Критерии оценки достижения целей Программы  4.1. Показателями, характеризующими достижение целей Программы, являются:   | № п/п | Показатели, характеризующие достижение целей Программы | Нормативное значение показателя | Сроки измерения показателя | Сроки достижения показателя | | --- | --- | --- | --- | --- | |  | Соответствие нормативов значению, указанному в перечне исследуемых параметров качества и доступности рассматриваемых муниципальных услуг | 90% | проведе-ние исследо-ваний - ежегодно, до 31 декабря текущего года | до 31.12.2014 | |  | Реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг | 100% | проведе-ние исследо-ваний - ежегодно, до 31 декабря текущего года | до 31.12.2014 | |  | Охват муниципальных услуг мероприятиями по контролю динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг | 100% | проведе-ние исследо-ваний - ежегодно, до 31 декабря текущего года | до 31.12.2014 | |  | Охват муниципальных услуг мероприятиями по контролю результативности мер по улучшению параметров качества и доступности муниципальных услуг | 100% | проведе-ние исследо-ваний - ежегодно, до 31 декабря текущего года | до 31.12.2014 | |  | Доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставленных муниципальных услуг на территории муниципального образования Воловский район, от общего числа опрошенных заявителей | 90% | проведе-ние исследо-ваний ежегодно, до 31 декабря текущего года | до 31.12.2014 | |  | Среднее число обращений заявителя в отраслевой (функциональный) орган администрации **муниципального образования**Воловский район для получения одной муниципальной услуги | 2 раза | проведе-ние исследо-ваний -ежегодно, до 31 декабря текущего года | до 31.12.2014 | |  | Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей отраслевой (функциональный) орган администрации **муниципального образования** Воловский район | 20 минут | проведе-ние исследо-ваний - ежегодно, до 31 декабря текущего года | до 31.12.2014 | |  | Доля регламентированных муниципальных услуг, предоставляемых отраслевыми (функциональными) органами администрации**муниципального образования** Воловский район | 100% | проведе-ние исследований - ежегодно, до 31.12.2012 | до 01.08.2012 | |  | Доля муниципальных услуг, при предоставлении которых исполняются требования административного регламента с точки зрения соответствия административных процедур административному регламенту (в части последовательности, содержания работ, соблюдения требований к оформлению документов, критериев принятия решений, сроков отдельных действий) | 100% | проведе-ние исследо-ваний - ежегодно, до 31 декабря текущего года | до 31.01.2014 | |  | Доля муниципальных услуг, по которым требования должностных инструкций приведены в соответствие с требованиями административного регламента | 100% | проведе-ние исследо-ваний - ежегодно, до 31 декабря текущего года | до 31.12.2013 | |  | Доля муниципальных услуг, предоставляемых отраслевыми (функциональными) органами администрации **муниципального образования** Воловский район, при предоставлении которых соблюдены требования стандарта предоставления **муниципальных услуг** | 100% | проведе-ние исследо-ваний - ежегодно, до 31 декабря текущего года | до 31.01.2014 | |  | Доля муниципальных услуг, при предоставлении которых имеющиеся ресурсы отраслевых (функциональных) органов администрации**муниципального образования** Воловский район соответствуют требованиям административного регламента (достаточность финансовых, человеческих, материальных ресурсов для исполнения административного регламента) | 100% | проведе-ние исследо-ваний - ежегодно, до 31 декабря текущего года | до 31.01.2014 | |  | Доля «проблемных» **муниципальных услуг,**предоставляемых отраслевыми (функциональными) органами администрации**муниципального образования** Воловский район | 0% | проведе-ние исследований - ежегодно, до 31 декабря текущего года | до 31.12.2014 | |  | Доля муниципальных услуг, предоставляемых отраслевыми (функциональными) органами администрации**муниципального образования** Воловский район, информация о которых содержится в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области, Федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и на Едином портале государственных и муниципальных услуг | 100% | проведе-ние исследо-ваний - ежегодно, до 31 декабря текущего года | до 31.12.2014 | |  | Доля населения муниципального образования Воловский район, имеющего доступ к получению муниципальных услуг, от населения муниципального образования Воловский район | 95% | проведе-ние исследо-ваний - ежегодно, до 31 декабря текущего года | до 31.12.2014 | |  | Доля муниципальных услуг, предоставляемых на территории муниципального образования Воловский район, по которым регулярно проводится мониторинг их качества, от общего числа предоставляемых на территории муниципального образования Воловский район муниципальных услуг | 100% | проведе-ние исследований - ежегодно, до 31 декабря текущего года | до 31.12.2014 | |  | Доля муниципальных услуг, по которым заявителем не предоставляются иные документы, кроме документов, относящихся к документам личного хранения | 90% | проведе-ние исследо-ваний - ежегодно, до 31 декабря текущего года | до 31.12.2014 | |