

**АДМИНИСТРАЦИЯ ХОХЛОВСКОГО СЕЛЬСКОГО
ПОСЕЛЕНИЯ САРГАТСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО
РАЙОНА ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

7 ноября 2017

№ 118

с. Хохлово

**О системе мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в
Хохловском сельском поселении Саргатского муниципального района Омской
области**

Во исполнение протокола заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 25.01.2011 г. № 112, в соответствии с методическими рекомендациями по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, разработанными Министерством экономического развития Российской Федерации в рамках протокола заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 12.04.2011 г. № 117

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить:

1.1. прилагаемое Положение о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Хохловском сельском поселении Саргатского муниципального района Омской области (далее именуется – мониторинг качества предоставления муниципальных услуг) (Приложение 1);

1.2 типовую анкету для проведения опроса заявителей о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг (Приложение 2);

1.3 ежеквартальную форму отчета о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (Приложение 3);

1.4 ежегодную форму отчета о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (Приложение 4);

2. Наделить специалиста Администрации Хохловского сельского поселения Харечко Н.Ю. полномочиями на организацию проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.

3. Специалисту Администрации Хохловского сельского поселения Харечко Н.Ю. обеспечить в соответствии с Положением о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Хохловском сельском поселении (далее именуется – Положение), утвержденным настоящим постановлением:

1) проведение ежегодного, в срок до 15 ноября, мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и государственных услуг;

2) сбор и анализ информации о муниципальных услугах, необходимой для организации и проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг;

3) размещение информации о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на официальном сайте Администрации Хохловского сельского

поселения Саргатского муниципального района Омской области.

4. Настоящее распоряжение подлежит официальному опубликованию.

Глава Хохловского
сельского поселения

М.М.Швецова

Приложение 1
к Постановлению администрации
Хохловского сельского поселения
от 07.11.2017 г. №118

Положение
о проведении мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в Хохловском сельском поселении

Настоящее Положение о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Хохловском сельском поселении Саргатского муниципального района Омской области (далее именуется – мониторинг в Хохловском сельском поселении) определяет цели и задачи мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Хохловского сельского поселения, порядок проведения мониторинга.

I. Общие положения.
Цели и задачи мониторинга

1. 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 и Омской области.

Основной целью мониторинга является оптимизация процессов предоставления муниципальных услуг в Хохловском сельском поселении (далее именуются – муниципальные услуги), под которой понимается реализация органами местного самоуправления Хохловского сельского поселения (далее именуются – органы местного самоуправления) мер по улучшению выявленных в ходе мониторинга значений параметров качества, характеризующих процесс предоставления муниципальных услуг, а также с целью повышения качества предоставления муниципальных услуг.

2. Основными принципами проведения мониторинга являются:

- 1) обязательность исполнения административных регламентов предоставления муниципальных услуг;
- 2) минимизация затрат заявителей;
- 3) преимущественный учет мнения заявителей;
- 4) непрерывное совершенствование процессов предоставления муниципальных услуг.

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) оценка уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления муниципальных услуг;

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

5) подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг.

II. Предмет и объект мониторинга

4. В мониторинг может быть включена как отдельная муниципальная услуга, так и комплекс муниципальных услуг, в своей совокупности обеспечивающий получение заявителем результата муниципальной услуги.

В любом случае в ходе мониторинга исследуются:

- нормативные правовые и иные правовые акты, регулирующие процесс предоставления муниципальных услуг, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;

- практика предоставления исследуемых муниципальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности, в том числе при предоставлении муниципальной услуги в электронной форме;

- оценка гражданами и бизнесом качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности муниципальных услуг.

Мониторинг проводится в первую очередь в отношении наиболее массовых муниципальных услуг для граждан и организаций, а также муниципальных услуг, по которым планируется или было осуществлено существенное изменение порядка их предоставления.

5. При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров качества предоставления муниципальных услуг:

- соблюдение стандартов качества муниципальных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления муниципальных услуг;

- проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме;

- удовлетворенность получателей муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;

- обращения заявителя в органы местного самоуправления Хохловского сельского поселения, а также обращения в организации, обусловленные требованиями вышеуказанных органов, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;

- финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям в целом на получение муниципальной услуги), отклонение реальных от нормативно установленных значений;

- временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные и их отклонение от нормативно установленных;

- привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований органов местного самоуправления Хохловского сельского поселения, предоставляющих муниципальную услугу.

Дополнительные параметры качества предоставления муниципальных услуг, исследуемые при проведении мониторинга, могут устанавливаться администрацией Хохловского сельского поселения, исходя из особенностей исследуемых муниципальных услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей.

III. Методы проведения мониторинга

6. При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой муниципальной услуги используются следующие методы:

1) изучение документов (анализ нормативных правовых актов, реализующих предоставление муниципальной услуги) с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной услуги;

2) опрос (интервью, анкетирование):

- граждан, (организаций), являющихся получателями муниципальной услуги;
- должностных лиц, иных представителей органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу;
- представителей посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в предоставлении (получении заявителем) муниципальной услуги;
- представителе й объединений граждан и организаций, являющихся получателями муниципальной услуги, экспертов.

В качестве дополнительных объективных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, целесообразно использовать:

- статистическую информацию органов местного самоуправления ;
- данные судов и прокуратуры;
- информацию от уполномоченных по правам человека;
- информацию от бизнес-объединений;
- информацию от объединений граждан (союзы потребителей);
- информацию от экспертных организаций.

IV. Полномочия по осуществлению мониторинга

7. Уполномоченный на проведение мониторинга специалист:

- разрабатывает методические материалы в целях проведения мониторинга;
- формирует и представляет на одобрение Комиссии по повышению качества услуг систему показателей качества и доступности муниципальных услуг и их индикаторов, а также рекомендуемый для проведения мониторинга перечень муниципальных услуг;

- определяет сроки проведения мониторинга;

запрашивает и получает у органов местного самоуправления информацию, необходимую для организации и проведения мониторинга, осуществляет проверку и обработку данной информации посредством анализа;

осуществляет методическую поддержку органов местного самоуправления при проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг;

обеспечивает взаимодействие с уполномоченным областным органом исполнительной власти, ежегодно направляет в указанный орган доклад о результатах предоставления муниципальных услуг;

вносит предложения органам местного самоуправления о реализации мер, направленных на совершенствование процессов предоставления муниципальных услуг

и способствующих повышению качества их предоставления;

осуществляет иные полномочия в соответствии с требованиями настоящего Положения.

8. Органы местного самоуправления представляют информацию о муниципальных услугах, необходимую для организации и проведения мониторинга по формам, приведенным в приложении 4 к настоящему Положению.

9. Органы местного самоуправления, предоставляющие государственные услуги, организуют письменное анкетирование заявителей по месту предоставления государственной услуги в момент получения заявителем ее конечного результата, осуществляют учет и хранение заполненных анкет.

Данные анкетирования используются органами исполнительной власти для подготовки информации о муниципальных услугах, необходимой для организации и проведения мониторинга, а также для подготовки и реализации предложений по повышению качества предоставления муниципальных услуг.

Форма анкеты для исследования приведена в приложении 2 к настоящему Положению. По согласованию с уполномоченным органом вопросы анкеты могут быть изменены или дополнены.

V. Этапы проведения мониторинга

10. Мониторинг проводится в несколько этапов:

- организация мониторинга и подготовка к его проведению;
- выявление нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых муниципальных услуг;
- анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых муниципальных услуг;
- подготовка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг, повышению качества их предоставления;
- разработка ведомственных планов и формирование сводного плана корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на устранение несоответствий, выявленных при проведении мониторинга.

11. Этап организации мониторинга и подготовки к его проведению включает в себя:

- 1) формирование перечня муниципальных услуг, по которым проводится мониторинг;
- 2) формирование и одобрение Комиссией по повышению качества услуг системы показателей качества и доступности муниципальных услуг и их индикаторов;
- 3) выбор методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения, определение методов обработки и анализа информации;
- 4) разработка инструментария для исследования, в том числе форм анкет, рекомендаций интервьюерам, сводных форм;
- 5) формирование (уточнение) выборок для проведения мониторинга;
- 6) подготовка технического задания на проведение мониторинга.

12. Этап выявления нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых муниципальных услуг включает в себя:

- 1) предварительный анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление исследуемых муниципальных услуг, жалоб граждан и организаций, открытых источников с целью определения, уточнения, учета динамики нормативно установленных значений параметров качества предоставления муниципальных услуг, а также выявления проблем, возникающих при предоставлении муниципальных услуг;
- 2) сбор первичной информации (количественных и качественных данных) в соответствии с отобранными методами, выбранными или разработанными методиками и утвержденным инструментарием;
- 3) формирование общего массива данных мониторинга, осуществляемое путем

перевода заполненных обезличенных опросных листов (анкет) в электронный вид, проверка и корректировка массива данных;

4) заполнение отчетных форм представления первичной информации для последующего анализа и интерпретации.

На данном этапе при необходимости проводится также уточнение у респондентов ответов на некоторые вопросы, выявление и выяснение причин отклонений от наиболее распространенных значений.

13. Этап анализа и оценки, выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых муниципальных услуг включает в себя:

1) выявление абсолютных, средних и процентных (долевых), минимальных и максимальных значений исследуемых параметров качества предоставления муниципальных услуг, имеющих количественное значение;

2) систематизация проблем, влияющих на качество предоставления муниципальных услуг;

3) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров, их средних значений и отклонений;

4) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров качества предоставления муниципальных услуг;

5) сравнение выявленных значений параметров с данными предыдущего мониторинга;

6) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров качества предоставления муниципальных услуг с выявленными проблемами качества их предоставления и ожиданиями заявителей.

14. На этапе подготовки рекомендаций по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг, повышению качества их предоставления 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 Хохловского сельского поселения, регламентирующие предоставление муниципальных услуг.

Указанные предложения должны содержать следующие рекомендации:

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

- о приведении фактических 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.

Предлагаемые изменения по улучшению условий предоставления муниципальных услуг могут быть направлены также на повышение удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг.

15. Этап разработки ведомственных планов и формирование сводного плана корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на устранение несоответствий, выявленных при проведении мониторинга, предполагает:

- разработку Администрацией Хохловского сельского поселения ведомственных планов корректирующих и предупреждающих мероприятий;

- рассмотрение ведомственных планов корректирующих и предупреждающих мероприятий на заседании Комиссии по повышению качества услуг;

- анализ результативности выполнения органом местного самоуправления ведомственных планов корректирующих и предупреждающих мероприятий.

VII. Виды мониторинга

16. Мониторинг может проводиться:

1) ежегодно – в отношении наиболее массовых, общественно значимых муниципальных услуг;

2) по мере необходимости – в отношении муниципальных услуг при наличии сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению соответствующих услуг, после принятия административного регламента предоставления муниципальной услуги или внесения изменений в административный регламент предоставления муниципальной услуги, а также при наличии иных критериев отбора муниципальных услуг для проведения мониторинга (далее именуется – разовый мониторинг).

17. Сроки и порядок проведения ежегодного и разового мониторинга определяются уполномоченным органом.

VIII. Результаты мониторинга

18. По итогам проведения мониторинга составляется отчет, содержащий по каждой из муниципальных услуг, оцениваемых по параметрам качества предоставления в текущем году, следующие сведения:

1) наименование государственной услуги;

2) характеристика заявителей;

3) методологическая информация о проведенном исследовании: методы, используемые для сбора первичной информации, перечень точек ее сбора, объем выборки, перечень групп респондентов;

4) фактические результаты исследования, а именно:
 нормативно установленное и фактически необходимое для получения муниципальной услуги число обращений в орган местного самоуправления;

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

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

сведения о соблюдении стандартов предоставления муниципальной услуги или иных установленных требований;

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

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

5) анализ полученных результатов в сравнении с результатами мониторинга в предыдущие годы;

6) рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга, в том числе:

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

- по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг и другие нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление услуги;

- по оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями заявителей.

19. Материалы отчета о результатах проведения мониторинга:

- обобщаются уполномоченным органом;
- направляются в орган местного самоуправления, предоставляющий муниципальные услуги, в отношении которого проводился мониторинг;
- публикуются на официальном сайте органа местного самоуправления и других источниках информации;
- направляются в Министерство экономического развития Российской Федерации (по запросу).

20. Результаты проведения мониторинга учитываются при:

- подготовке предложений о внесении изменений в нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг;
- разработке ведомственных планов корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на устранение несоответствий, выявленных при проведении мониторинга;
- формировании перечня муниципальных услуг, рекомендуемых для включения в очередной мониторинг.

21. Итоговый отчет о результатах проведения мониторинга (далее именуется – итоговый отчет) формируется путем обобщения данных, полученных по всем исследуемым государственным услугам, и представляется в Комиссию по повышению качества услуг, на заседании которой рассматриваются результаты итогового отчета.

Отчет о мониторинге должен содержать по каждой из исследуемых муниципальных услуг следующие сведения:

- наименование муниципальной услуги, описание исследуемой траектории получения услуги или характеристик получателей услуги, для которых проводится исследование;
- сведения об исследовании (метод исследования, количество респондентов);
- перечень нормативно установленных и фактически необходимых для получения муниципальной услуги обращений в Администрацию Хохловского сельского поселения и обусловленных ими обращений в иные организации с указанием результатов каждого обращения (процедуры);
- нормативно установленная и реальная стоимость получения результатов каждого обращения и результата муниципальной услуги в целом;
- нормативно установленные и реальные временные затраты на получение результатов каждого обращения и результата муниципальной услуги в целом;
- сведения о соблюдении стандартов обслуживания (для массовых муниципальных услуг) в виде обобщенных данных;
- описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления муниципальной услуги, непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по ее решению.

К отчету прикладывается база данных ответов на вопросы мониторинга, содержащая результаты по каждой анкете.

**Типовая анкета для проведения опроса заявителей о качестве предоставления
государственной и муниципальной услуги**

Здравствуйтесь!

Администрация Хохловского сельского поселения проводит опрос среди жителей Хохловского сельского поселения. Данные этого исследования будут использованы для разработки системы мер по повышению качества оказания услуг населению. Ответы на нижеперечисленные вопросы займут у Вас не более 20-ти минут. Вы можете быть уверены, что содержание Ваших ответов останется конфиденциальными. Все данные будут анализироваться в целом, без упоминания конкретного человека, и использоваться только в обобщенном виде, вместе с ответами других людей.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. В целях получения какой услуги вы обратились в Администрацию Хохловского сельского поселения?

2. Сколько раз Вам пришлось обратиться в Администрацию Хохловского сельского поселения?

- а) от 1 до 2 раз;
- б) 3 раза;
- в) от 4 до 5 раз;
- г) 6 раз и более

3. Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди для подачи заявления?

- а) до 10 минут;
- б) до 25 минут;
- в) около 1 часа;
- г) более 1 часа

4. Остались ли Вы довольны внимательностью и вежливостью сотрудников учреждения?

- а) Вполне доволен.
- б) Очень доволен.
- в) Скорее, недоволен.
- г) Очень недоволен.
- д) Затрудняюсь ответить.

5. Остались ли Вы довольны компетентностью сотрудников учреждения? (Один ответ).

- а) Вполне доволен.
- б) Очень доволен.
- в) Скорее, недоволен.
- г) Очень недоволен.
- д) Затрудняюсь ответить.

6. Приходилось ли Вам прибегать к дополнительным неформальным вознаграждениям (Подаркам, услугам и т.п.) работникам учреждения?

- а) Приходится постоянно.
- б) Изредка, но приходится.
- в) Практически не приходится.

г) Не приходится.

7. Вы использовали личные связи (знакомства), чтобы получить качественное обслуживание при получении услуги?

- а) Да, иначе получить услугу очень сложно.
- б) Иногда приходится.
- в) Как правило, не приходится.
- г) Нет.

8. Как бы Вы оценили качество предоставления услуг в учреждении в целом?

- а) Отлично.
- б) Хорошо.
- в) Удовлетворительно.
- г) Очень плохо.

9. Удобны ли были для Вас имеющиеся условия оказания услуги в учреждении? (Один ответ).

- а) Да.
- б) Скорее да, чем нет.
- в) Скорее нет, чем да.
- г) Нет.
- д) Затрудняюсь ответить.

10. Получали ли Вы консультации у сотрудников учреждения? Если да, то насколько Вы остались довольны этими консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями:

- а) Вполне доволен.
- б) Скорее доволен, чем не доволен.
- в) Скорее не доволен, чем доволен.
- г) Совершенно не доволен.
- д) Другое (что именно).
- е) Не консультировались у сотрудников управления.
- ж) Затрудняюсь ответить.

11. Сколько времени было потрачено на получение услуги с момента подачи заявления?

_____ минут, _____ часов, _____ дней, _____ месяцев

12. Давайте в целом посмотрим на ситуацию получения услуги и ее результаты. Что Вас больше всего не удовлетворяет в ней, а также в работе учреждения?

- а) Утомительное ожидание в очереди.
- б) Некомпетентность сотрудников - не могут ответить на вопрос, отсылают друг к другу.
- в) Долго приходится ждать принятия решения о постановке на учет.
- г) Отсутствие сотрудников в рабочее время.
- д) Некомфортно в помещении - душно или холодно.
- е) Непригодное для ожидания помещение.
- ж) Я не получил то, зачем приходил в учреждение.
- з) Услуги были оказаны некачественно.
- и) Плохая организация процедуры приема посетителей.
- к) Грубость, невнимательность сотрудников.
- л) Сложно разобраться в здании учреждения.
- м) Неудобный график работы.
- н) Неудобное месторасположение.

- о) Невозможно дозвониться, найти нужного специалиста.
- п) Долго приходится ждать.
- р) Другое (что именно).
- с) Всем удовлетворен.
- т) Затрудняюсь ответить.

13. По Вашему мнению, какие изменения произойдут в сфере оказания услуг в учреждении через 3 - 4 года - к лучшему, к худшему или ничего не изменится? (Один ответ).

- а) Безусловно к лучшему.
- б) Скорее к лучшему.
- в) Скорее к худшему.
- г) Безусловно к худшему.
- д) Не изменится совсем.
- е) Затрудняюсь ответить.

Благодарим Вас за участие в опросе!

Контрольная информация **(по желанию интервьюера)**

Фамилия и/или имя респондента

Контактный телефон

Домашний адрес

Для заметок интервьюера

ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ
о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг
за _____ 20__ г.

Администрация Хохловского сельского поселения
Саргатского муниципального района Омской области

№ п/п	Наименование услуги	Всего обращений заявителей за получением услуги в отчетном периоде, единиц	Количество жалоб заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении услуги		Количество посещений заявителя в орган Администрации (муниципальное учреждение) для получения одной услуги, раз		Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой, минут		Срок предоставления услуги, дней		Стоимость получения результатов каждой услуги	
			всего	В том числе обоснованных	норматив	Факт (в среднем)	норматив	факт	норматив	факт	норматив	факт
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Пояснительная записка

Общие сведения:

1. Описание круга заявителей (количество опрашиваемых, территориальное распределение опрашиваемых)
2. Методы сбора информации

Проблемные вопросы:

1. Проблемы, выявленные при предоставлении муниципальных услуг

Выводы по итогам анализа и оценки информации о качестве предоставления муниципальной услуги

Приложение № 4

к Постановлению Главы
Хохловского сельского поселения
от №

**ЕЖЕГОДНЫЙ ОТЧЕТ
о результатах проведения мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг
за 20__ г.**

Орган, предоставляющий услуги _____

Раздел 1. Общие сведения о проведенном исследовании

1. Наименование 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 Хохловского сельского поселения, _____ процентов.

Раздел 2. Количественные результаты исследования по каждой услуге

№ п/п	Наименование услуги	Описание круга заявителей (количество респондентов, территориальное распределение респондентов)	Методы сбора информации, тип выборки	Всего обращений заявителей за получением услуги в отчетном периоде, единиц	Количество жалоб заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении услуги		Количество посещений заявителя в орган Администрации (муниципальное учреждение) для получения одной услуги, раз		Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой, минут		Срок предоставления услуги, дней		Стоимость получения результатов каждой услуги	
					всего	В том числе обобщенных	норматив	Факт (в среднем)	норматив	факт	норматив	факт	норматив	факт
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

Раздел 3. Описание выявленных проблем предоставления муниципальных услуг в соответствующей сфере регулирования и предложения по их решению

Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга:

1) предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты Свердловской области, регулирующие предоставление государственных (муниципальных) _____;

2) предложения по внесению в административные регламенты предоставления государственных (муниципальных) услуг, в том числе:
- об изменении перечня документов, необходимых для предоставления государственной (муниципальной) услуги _____;

- об изменении срока предоставления государственной (муниципальной) услуги, а так же сроков выполнения отдельных административных процедур: _____;

- об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими государственные (муниципальные) услуги:

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