|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Башkортостан РеспубликаhыМиeкe районы муниципаль районыныn Кoсoгeн ауыл советы ауыл билeмehе  Хакимиeте |  | Администрация сельского поселения Качегановский сельсовет муниципального района Миякинский район Республики Башкортостан |
|  |

|  |
| --- |
|  **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**10апреля 2014 года |

**KАРАР № 21**

10 апрель 2014 йыл

Об утверждении порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрации сельского поселения Качегановский сельсовет муниципального района Миякинский район Республики Башкортостан

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», руководствуясь Уставом, администрация сельского поселения Качегановский сельсовет муниципального района Миякинский район Республики Башкортостан П О С Т А Н О В Л Я Е Т:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрации сельского поселения Качегановский сельсовет муниципального района Миякинский район Республики Башкортостан (прилагается).

2. Обнародовать настоящее постановление на информационном стенде административного здания сельского поселения, а также разместить на официальном интернет-сайте администрации сельского поселения Качегановский сельсовет.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на управляющего делами администрации сельского поселения Качегановский сельсовет Зарипову Альбину Нуритдиновну.

Глава сельского поселения

Качегановский сельсовет Г.Р. Кадырова

УТВЕРЖДЁН

постановлением администрации

сельского поселения

Качегановский сельсовет

от 10 апреля 2014 г. № 21

ПОРЯДОК

проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрации сельского поселения Качегановский сельсовет муниципального района Миякинский район Республики Башкортостан

I. Общие положения

1.1. Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрации сельского поселения Качегановский сельсовет муниципального района Миякинский район Республики Башкортостан (далее – Порядок) разработан во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», Устава сельского поселения Качегановский сельсовет муниципального района Миякинский район Республики Башкортостан

1.2. В тексте настоящего Порядка используются следующие основные термины и определения:

- муниципальная услуга - деятельность по реализации полномочий администрации сельского поселения Качегановский сельсовет муниципального района Миякинский район Республики Башкортостан (далее – органы МСУ), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа МСУ, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Уставом сельского поселения, административными регламентами предоставления муниципальных услуг;

- предоставление муниципальной услуги в электронной форме (электронная услуга) - предоставление услуги с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг (далее — Единый портал), официального интернет-сайта, с возможностью направления официального обращения, получения информации о ходе предоставления услуги и получения результата её предоставления, включая осуществление электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

- заявитель - физическое, юридическое либо уполномоченное лицо, обратившееся в орган МСУ, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

- административный регламент – муниципальный нормативный правовой акт, регулирующий единый порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги;

- стандарт предоставления муниципальной услуги (далее - стандарт предоставления) - установленный административным регламентом перечень требований к исполнению муниципальной услуги, включающий качественные и количественные характеристики, условия, требования к процессу предоставления, форме, содержанию и (или) результатам исполнения муниципальной услуги;

- параметры качества предоставления муниципальной услуги - совокупность количественных и качественных параметров, позволяющих измерять, учитывать, контролировать и оценивать результат предоставления муниципальных услуг;

- удовлетворенность качеством предоставления муниципальной услуги - восприятие заявителем при получении муниципальной услуги факта удовлетворения его запросов и ожиданий к получаемой им муниципальной услуге;

- опрос - систематический или разовый метод сбора первичной информации, при котором осуществляется устное или письменное обращение к опрашиваемым лицам посредством личных контактов, с использованием связи либо информационно-телекоммуникационной сети Интернет, с вопросами, содержание которых образует проблему исследования;

- анкета - документ, содержащий совокупность вопросов, сформулированных и связанных между собой по определенным правилам;

- индикатор – элементарное свойство услуги, которое может быть измерено либо количественно оценено. Индикатор соответствует определённому требованию, основанному на положениях нормативно-правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (в том числе в электронном виде) либо на законодательно обоснованных ожиданиях получателей муниципальной услуги;

- показатель — совокупность элементарных свойств услуги (индикаторов), объединенных по тематическому принципу и характеризующих один из аспектов качества предоставления услуги в электронном виде. Численное значение показателя определяется на основании результатов измерения значений индикаторов, входящих в состав данной совокупности. Показатель может быть рассчитан как в отношении отдельной услуги, так и в отношении группы услуг, сформированной по ведомственному, тематическому или иному признаку;

- обобщенный показатель — показатель, характеризующий качество предоставления в отношении всей выборки услуг. Значение показателя рассчитывается на основании значений индикаторов и показателей входящих в данную выборку услуг. Примерами обобщенных показателей являются число/доля услуг, соответствующих требованиям того или иного этапа электронного взаимодействия (в том числе в привязке к органам власти, жизненным ситуациям), доля успешно рассмотренных заявлений, поданных с использованием средств Единого портала, официального интернет-сайта администрации муниципального образования городской округ «Долинский», и другие;

- этап перехода на предоставление услуги в электронной форме (этап перехода) — показатель, характеризующий долю и типы взаимодействий, которые при оказании услуги могут осуществляться в электронном виде. Существует пять этапов перехода на предоставление услуги в электронный вид:

- I этап — завершение размещения информации об услуге в сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) и на Порталах Госуслуг,

- II этап — завершение размещения на Порталах Госуслуг форм заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги, и обеспечение доступа к ним для копирования и заполнения в электронном виде,

- III этап — обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием Порталов Госуслуг,

- IV этап — обеспечение возможности для заявителей осуществлять с использованием Порталов Госуслуг мониторинг хода предоставления услуги,

- V этап — обеспечение возможности получения результатов предоставления услуги в электронном виде на Порталах Госуслуг;

- целевой этап перехода — определяется на основании законодательно установленных сроков либо по факту декларации ответственным органом местного самоуправления достижения определенного этапа (например, факт размещения информации об услуге на Порталах Госуслуг рассматривается как декларация того, что I и II этап перевода в электронный вид для данной услуги реализован). Последнее обстоятельство связано с тем, что пользователи Единого портала могут не располагать информацией об утверждённых нормативными правовыми актами сроках перевода услуг в электронный вид, а значит, их ожидания в отношении доступных типов электронного взаимодействия могут основываться на информации, фактически размещенной на Едином портале;

- фактический этап перехода — этап перехода на предоставление услуги в электронном виде, требованиям которых соответствует услуга (по итогам проведения мониторинга).

1.3. Проведение мониторинга обеспечивает постоянная комиссия при администрации муниципального образования городской округ «Долинский» по вопросам повышения качества муниципальных услуг с участием представителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти.

1.4. Порядок определяет цели и предмет проведения мониторинга, основные параметры качества предоставления муниципальных услуг, этапы и методы проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, методики сбора первичной информации, ее обработки и подготовки итогового отчета.

1.5. Объектом мониторинга являются муниципальные услуги, предоставляемые органами МСУ на территории муниципального образования городской округ «Долинский».

1.6. Предметом мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (далее - мониторинг) является:

- соблюдение стандартов качества услуг (в том числе стандартов комфортности);

- проблемы, возникающие у заявителя при получении услуги;

- удовлетворённость получателей услуги её качеством и доступностью, ожидания заявителей в отношении улучшения качества оказания услуги;

- нормативно установленное и фактическое количество обращений заявителя в органы МСУ, необходимое для получения конечного результата оказания услуги;

- нормативно установленные и фактические временные затраты заявителя необходимые для получения конечного результата оказания услуги;

- нормативно установленные и фактические финансовые затраты заявителя необходимые для получения конечного результата оказания услуги;

- наличие неформальных платежей (без документального подтверждения) для получения конечного результата оказания услуги.

1.7. Мониторинг проводится в целях:

- выявления типовых и частных проблем перевода муниципальных услуг в электронный вид, их систематизации и анализа, обеспечение ответственных исполнителей муниципальных услуг информацией, необходимой для принятия управленческих решений на основании оценки и анализа качества перевода услуг в электронный вид;

- оценки выполнения требований по переводу предоставления муниципальных услуг в электронный вид;

- выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги или комплекса муниципальных услуг, необходимых для решения жизненной ситуации;

- последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества предоставления муниципальных услуг;

- контроля последующей динамики исследованных параметров качества предоставления муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

1.8. В ходе мониторинга исследуются:

- нормативные правовые и иные правовые акты, регулирующие деятельность по реализации функций органа МСУ, предоставление муниципальных услуг, устанавливающие требования к исследуемым стандартам и параметрам их качества и доступности;

- практика предоставления исследуемых муниципальных услуг;

- практика применения установленных требований к качеству и доступности предоставления исследуемых муниципальных услуг;

- оценка заявителями качества и доступности муниципальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания улучшения качества и доступности муниципальных услуг;

- удовлетворённость заявителей качеством и доступностью оказания муниципальных услуг.

1.9. Для мониторинга в первую очередь следует выбирать наиболее массовые и проблемные муниципальные услуги для физических и юридических лиц, а также муниципальные услуги, по которым планируется или было осуществлено существенное изменение порядка предоставления (чтобы оценить издержки заявителей до и после преобразований).

1.9.1. К категории наиболее массовых и проблемных относятся услуги в сфере имущественных, жилищных и земельных отношений, архитектуры и градостроительства, опеки и попечительства, а также дошкольного, общего и дополнительного образования детей.

1.10. В рамках мониторинга оцениваются следующие группы показателей:

- качество предоставления услуг в электронном виде. Данная группа показателей позволяет оценить, насколько электронная услуга соответствует требованиям законодательства и удобна для пользователей. По результатам такой оценки могут быть подготовлены рекомендации органам МСУ по приведению процедуры предоставления электронных услуг в соответствие с действующим законодательством и законными ожиданиями заявителей. К качеству предоставления услуги в электронном виде относятся:

- соответствие фактического этапа перехода на предоставление услуги в электронном виде целевому этапу;

- доступность процедур и результатов предоставления услуги в электронном виде;

- удовлетворение законодательно обоснованных ожиданий заявителей в отношении процедур и результатов предоставления услуги.

Численное значение показателя по каждой услуге определяется на основании совокупности индикаторов, характеризующих целевой этап перевода услуги и все более ранние этапы перевода услуги в электронный вид. Перечни индикаторов приводятся ниже:

- Качество информирования о порядке предоставления услуги (соответствие требованиям I этапа). Численное значение данного показателя определяется на основании следующей совокупности индикаторов:

- На Порталах Госуслуг имеется страница со сведениями об услуге;

- Указан реестровый номер услуги;

- Указано наименование услуги;

- Указано наименование функции, в рамках которой предоставляется услуга;

- Указано наименование органа МСУ, предоставляющего услугу;

- Указаны категории заявителей, которым предоставляется услуга;

- Приведены сведения о документах, подлежащих предоставлению заявителем, в том числе наименования органа МСУ и услуг, в результате предоставления которых заявитель может получить необходимый документ;

- Указаны сведения о платности / безвозмездности предоставления услуги;

- Приведены сведения о результатах предоставления услуги;

- Указан срок предоставления услуги;

- Указаны основания для приостановления предоставления услуги или отказа в ее предоставлении;

- Указаны сведения о месте предоставления услуги;

- Указаны сведения о порядке досудебного обжалование действий (бездействия) должностных лиц органа МСУ, предоставляющего услугу, и результатов предоставления этой услуги;

- Указаны достоверные контактные сведения для получения дополнительной информации по услуге;

- Указан адрес официального сайта МСУ власти, предоставляющего услугу;

- Имеются образцы заполнения, а также бланки (шаблоны) заявлений, деклараций и других документов, заполняемых лично заявителем;

- Указаны нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги;

- Вся предусмотренная законодательством информация об услуге доступна для анонимных пользователей;

- Наличие электронных форм документов, необходимых для предоставления услуги (соответствие требованиям II этапа). Численное значение данного показателя определяется на основании следующей совокупности индикаторов:

- На Порталах Госуслуг размещены электронные формы заявлений, деклараций и других документов, заполняемых лично заявителем (если такие документы предусмотрены регламентом или стандартом предоставления услуги): имеется возможность скачать форму и заполнить ее с помощью программного обеспечения пользователя либо имеется возможность заполнить форму непосредственно на Порталах Госуслуг, а затем сохранить и распечатать заполненный экземпляр;

- На Порталах Госуслуг размещены электронные формы квитанций для уплаты государственных пошлин (если уплата пошлины предусмотрена);

- Работа с электронными формами возможна без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства пользователя требует заключения им лицензионного или иного соглашения, предусматривающего взимание платы;

- Скачивание и/или заполнение электронных форм доступно для анонимных пользователей;

- Обеспечение возможности подавать необходимые для предоставления услуги документы в электронном виде (соответствие требованиям III этапа). Численное значение данного показателя определяется на основании следующей совокупности индикаторов:

- На Порталах Госуслуг создан интерфейс удаленной подачи документов, доступный непосредственно со страницы со сведениями о данной услуге (сервисе);

- Интерфейс удаленной подачи документов доступен для анонимных пользователей (для услуг, предоставление которых не предполагает установление личности заявителя);

- На Порталах Госуслуг создан интерфейс удаленной подачи документов, доступный через Личный кабинет пользователя;

- Отсутствуют необоснованные законодательно ограничения круга заявителей на получение услуги в электронном виде (по возрасту, региону проживания, образованию и другим характеристикам получателей услуги);

- Интерфейс удаленной подачи документов является работоспособным;

- Интерфейс позволяет подать полный пакет необходимых документов, включая документы, подтверждающие факт оплаты пошлин и иных платежей, необходимых для предоставления услуги (не только заявление);

- При заполнении заявления для удаленной подачи документов отсутствует необходимость использования программного обеспечения, отличного от веб-браузера;

- Подача заявления в электронной форме освобождает от необходимости личного посещения ответственного органа МСУ для подачи заявления: отправка заявления в электронной форме инициирует начало предоставления услуги (за исключением услуг, в отношении которых законодательно установлена необходимость личного присутствия заявителя, либо услуг, для получения которых необходимо предоставить образцы продукции или иные материальные объекты);

- Заявитель получает уведомление о результатах отправки документов (юридически значимое доказательство факта подачи документов);

- Заявитель получает полную и своевременную информацию о действиях, следующих за подачей документов в электронном виде (какие следующие действия необходимо совершить заявителю, если они требуются; какие следующие действия совершает орган МСУ, ответственный за предоставление услуги);

- Заявитель получает уведомление о результатах предварительного рассмотрения пакета документов на комплектность и правильность заполнения (юридически значимое доказательство факта приемки документов в работу, официальный запрос на уточнение и дополнение предоставляемых документов, официальный отказ в предоставлении услуги с указанием оснований отказа);

- Заявитель получает полную и своевременную информацию о действиях, следующих за предварительным рассмотрением пакета документов (какие следующие действия необходимо совершить заявителю (если требуются), какие следующие действия совершает орган МСУ, ответственный за предоставление услуги);

- Предусмотрена возможность записи на прием (для услуг, в отношении которых законодательно установлена необходимость личного присутствия заявителя, либо для услуг, для получения которых необходимо предоставить образцы продукции или иные материальные объекты);

- Заявитель имеет возможность получить телефонную консультацию органа МСУ, ответственного за предоставление услуги, по вопросам удаленной подачи документов;

- Обеспечение возможности получать информацию о ходе предоставления услуги (соответствие требованиям IV этапа). Численное значение данного показателя определяется на основании следующей совокупности индикаторов:

- В Личном кабинете Единого портала заявитель получает полную и своевременную информацию о промежуточных этапах хода предоставления услуги (если таковые предусмотрены регламентом);

- В Личном кабинете Единого портала заявитель получает полную и своевременную информацию о результатах предоставления услуги либо отказе в ее предоставлении;

- Осуществляется дублирование всех получаемых в Личном кабинете сообщений по выбранному заявителем каналу связи (например, по электронной почте);

- Заявитель имеет возможность получить телефонную консультацию органа МСУ, ответственного за предоставление услуги, о ходе предоставления услуги;

- Обеспечение возможности получения результатов услуги в электронном виде (соответствие требованиям V этапа). Численное значение данного показателя определяется на основании следующей совокупности индикаторов:

- Заявитель имеет возможность выбрать, в какой форме (электронной или бумажной) он хотел бы получить результаты предоставления услуги;

- Заявитель имеет возможность получить в электронной форме документ, предоставляемый по результатам услуги;

- Отсутствуют не обоснованные законодательно ограничения круга заявителей получателей результатов услуги в электронном виде (по возрасту, региону проживания, образованию и другим характеристикам получателей услуги);

- Обеспечен прием платежей (налогов, пошлин, сборов) посредством соответствующих инструментов Порталов Госуслуг;

- У заявителя отсутствует необходимость личного посещения ответственного органа МСУ на протяжении всего хода предоставления услуги (за исключением услуг, в отношении которых законодательно установлена необходимость личного присутствия заявителя, либо услуг, по результатам которых необходимо получить образцы продукции или иные материальные объекты).

Услуга предоставлена с соблюдением сроков, предусмотренных законодательством,

Заявитель имеет возможность получить телефонную консультацию органа МСУ, ответственного за предоставление услуги, о результатах предоставления услуги,

Предусмотрена возможность записи на прием для получения результатов (для услуг, в отношении которых законодательно установлена необходимость личного присутствия заявителя, либо для услуг, по результатам которых необходимо получить образцы продукции или иные материальные объекты);

- статистические показатели перехода на предоставление услуг в электронном виде. Показатели из этой группы характеризуют востребованность электронной услуги. По результатам оценки указанных показателей могут быть подготовлены рекомендации ответственным органам МСУ по повышению востребованности электронных услуг. Численные значения статистических показателей по каждой услуге определяются на основании следующей совокупности индикаторов:

- Общее количество заявителей на получение услуги в электронном виде;

- Число заявителей, которым было отказано в рассмотрении заявки по формальным основаниям;

- Стоимость перехода на предоставление услуги в электронном виде;

- Организационные траты на предоставление услуги в электронном виде;

- Затраты на предоставление услуги в традиционном виде;

- Количество получателей услуги в традиционном виде;

- качество наполнения сводного реестра государственных и муниципальных услуг. Анализ наполнения реестра позволяет выявить факторы, обусловливающие некоторые проблемы предоставления электронных услуг, которые не могут быть выявлены в рамках анализа содержания Портала Госуслуг. Численное значение данного показателя определяется на основании следующей совокупности индикаторов:

- Указано наименование услуги;

- Указаны наименования сервисов, предоставляемых в рамках исполнения услуги;

- Указано наименование органа МСУ, предоставляющего услугу;

- Указаны наименования иных ведомств, без привлечения которых не может быть предоставлена услуга;

- Наименование административного регламента с указанием реквизитов утвердившего его нормативного правового акта и источников его официального опубликования;

- Указаны наименования регулирующих предоставление услуги нормативных правовых актов с указанием их реквизитов и источников официального опубликования;

- Приведено описание результатов предоставления услуги;

- Указана категория заявителей, которым предоставляется услуга;

- Указаны места информирования о правилах предоставления услуги;

- Указаны максимально допустимые сроки предоставления услуги;

- Указаны основания для приостановления предоставления услуги либо отказа в предоставлении услуги;

- Указаны документы, подлежащие представлению заявителем для получения услуги, способы получения документов заявителем и порядок представления документов с указанием услуг, в результате предоставления которых могут быть получены такие документы;

- Указаны сведения о возмездности (безвозмездности) предоставления услуги и размерах платы, взимаемой с заявителя, если услуга предоставляется на возмездной основе;

- Приведена информация о внутриведомственных и межведомственных административных процедурах, подлежащих выполнению органом МСУ при предоставлении услуги (исполнении функции), в том числе информация о промежуточных и окончательных сроках таких административных процедур;

- Указаны адреса официальных сайтов органов МСУ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, адреса их электронной почты, телефоны;

- Приведены формы заявлений и иных документов для заполнения;

- Указаны сведения о способах и формах обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц при предоставлении услуги (исполнении функции) и информация о должностных лицах, уполномоченных на рассмотрение жалоб, их контактные данные;

- Сведения о внесении изменений в административный регламент с указанием реквизитов актов, которыми такие изменения внесены;

- Приведен текст проекта административного регламента;

- Указаны сведения о размещении проекта административного регламента на официальном сайте органа МСУ, разрабатывающего проект административного регламента;

- Указаны сведения о получении предложений от заинтересованных организаций и граждан на проект административного регламента;

- Указаны сведения (с указанием даты) о направлении проекта административного регламента на независимую экспертизу;

- Указаны сведения о периоде приема заключений по результатам независимой экспертизы проекта административного регламента;

- Указаны сведения о получении заключения по результатам независимой экспертизы проекта административного регламента.

1.11. При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения параметров качества предоставления муниципальных услуг (далее - параметры качества) в соответствии с приложением к настоящему Порядку, а также:

- проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;

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

- обращения заявителя в органы МСУ, а также в организации, участвующие в предоставлении услуг, для получения конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и фактические (реальные) обращения, их состав и количество;

- наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальных услуг;

- привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов МСУ, предоставляющих муниципальную услугу.

Дополнительные параметры качества, исследуемые при проведении мониторинга, помимо параметров качества, обозначенных в приложении к настоящему Порядку, должны устанавливаться органами МСУ, исходя из специфических особенностей процесса предоставления исследуемых муниципальных услуг, из возникающих при их предоставлении проблем, запросов их заявителей.

II. Этапы проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

2.1. Этап I «Организационный»:

2.1.1. Выбор услуг, подлежащих мониторингу;

2.1.2. Выбор методов сбора первичной информации:

а) изучение документов (анализ нормативных правовых актов, иных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги) с целью определения, уточнения, выявления динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров качества исследуемой муниципальной услуги.

В качестве объективных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, подлежат использованию:

- данные (в т.ч. статистические) от органов исполнительной власти Сахалинской области;

- данные (в т.ч. статистические) от территориальных органов и подведомственных учреждений внебюджетных фондов, участвующих в предоставлении муниципальных услуг;

- данные (в т.ч. статистические) судов и прокуратуры;

- информацию от уполномоченных по правам человека;

- информацию от бизнес-объединений и объединений граждан (союзы потребителей).

б) анкетирование, интернет-опрос граждан (организаций), а также их представителей, являющихся заявителями муниципальной услуги;

в) опрос ответственных должностных лиц органов МСУ, предоставляющих муниципальную услугу.

г) "контрольная закупка" – проведение проверки практики предоставления муниципальной услуги в порядке живой очереди во время визита в орган МСУ (в том числе с привлечением заявителей), включенное структурированное наблюдение в местах предоставления муниципальных услуг, метод экспертных оценок;

2.1.3. Определение минимального количества участников опроса (пункт 3.7 раздела 3 Порядка).

2.1.4. Определение сроков сбора первичной информации.

2.1.5. Определение срока обработки первичной информации и подготовки итогового отчета в рамках проведения мониторинга, который должен составлять не более 15 дней.

2.1.6. Разработка и утверждение органами МСУ Графиков работ по проведению мониторинга качества предоставления муниципальных услуг с указанием периода сбора первичной информации, периода ее обработки по каждой исследуемой муниципальной услуге отдельно по форме № 1 к настоящему Порядку.

Используемые инструменты применения методов сбора первичной информации должны обеспечивать:

- формирование и накопление массива данных о нормативных и фактических значениях рассматриваемых параметров качества услуги;

- выявление полных временных и финансовых затрат заявителя на получение услуги;

- возможность выявления и сопоставления нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества услуг;

- выявление исследуемых параметров, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

- установление степени значимости исследуемых параметров качества для заявителя;

- формирование общей оценки качества и доступности услуги с учётом значимости параметров для её получателей;

- установление параметров, улучшение которых может привести к повышению качества и доступности услуги, а также удовлетворённости получателя.

По результатам анализа и оценки первичной информации о качестве услуги должны быть установлены:

- полные временные и финансовые затраты заявителя на получение услуги;

- нормативно установленные и фактические значения исследуемых параметров;

- параметры, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

- степень значимости исследуемых параметров для получателей услуг;

- общая оценка качества и доступности услуги с учётом значимости параметров для её получателей.

2.2. Этап II «Подготовительный»:

2.2.1. Анализ нормативно-правовой базы для составления предварительного перечня проблем;

2.2.2. Определение, выбор и описание наиболее массового варианта получения услуги, а также наиболее характерного (частого) объекта исследования;

2.2.3. Разработка методик сбора первичной информации по каждой из исследуемых услуг, в том числе анкет;

2.2.4. Определение способов обработки первичной информации по каждой из исследуемых услуг.

2.3. Этап III «Выявление нормативных и фактических значений параметров качества и доступности исследуемых услуг»:

2.3.1. Проведение анализа нормативно-правовых актов, регулирующих предоставление услуги, с целью определения, уточнения, учёта динамики нормативно устанавливаемых значений параметров исследуемой услуги;

2.3.2. Сбор первичных данных и их обработка в соответствии с утверждённой методикой;

2.3.3. формирование итоговых массивов данных, заполнение отчётных форм предоставления информации.

2.4. Этап IV «Анализ и оценка нормативных и фактических значений параметров качества и доступности исследуемых услуг»:

2.4.1. Выявление абсолютных, средних и процентных, минимальных и максимальных значений исследуемых параметров качества и доступности, имеющих количественное значение;

2.4.2. Систематизация выявленных качественных проблем качества и доступности услуги;

2.4.3. Сопоставление фактических и нормативных значений исследуемых параметров;

2.4.4. Выявление параметров, по которым отсутствуют нормативно установленные значения;

2.4.5. Сопоставление нормативно установленных значений параметров с выявленными проблемами её получения и ожиданиями её получателей.

2.5. Этап V «Подготовка предварительных предложений по улучшению выявленных фактических значений параметров исследованных услуг».

2.5.1. Предварительные предложения должны содержать рекомендации по принятию решений:

- о нормативном установлении значений исследованных параметров, в случае отсутствия их нормативного установления;

- о приведении фактических значений исследованных параметров в соответствие с нормативно установленными значениями;

- об улучшении нормативно установленных значений исследованных параметров с целью решения выявленных проблем;

- об устранении выявленных проблем предоставления услуги.

Разработка Графика работ по проведению мониторинга качества предоставления муниципальных услуг:

- предварительный анализ нормативно-правовой базы, мнений заявителей муниципальных услуг, открытых источников, в том числе СМИ, интернет-сайтов, с целью составления предварительного перечня проблем для изучения.

- определение, выбор и описание характеристик наиболее распространенного (массового) варианта (вариантов) получения муниципальной услуги с указанием всех органов МСУ, участвующих в процессе предоставления муниципальной услуги, с целью определения дополнительных параметров качества, исходя из особенностей исследуемой муниципальной услуги, из возникающих при ее предоставлении проблем, запросов заявителей, а также с целью определения методов сбора первичной информации.

2.6.3. Дополнение при необходимости указанных в пункте 1.8 настоящего Порядка параметров качества предоставления исследуемых муниципальных услуг.

2.6.4. Выбор обязательных методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

Проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг согласно утверждённому Графику:

- проведение анализа нормативных правовых актов, иных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с целью определения или уточнения нормативных значений рассматриваемых параметров качества;

- сбор первичной информации с целью выявления фактических (реальных) значений параметров качества предоставления исследуемых муниципальных услуг в соответствии с рекомендациями, определенными в разделе 3 настоящего Порядка.

- формирование итоговых массивов данных путем заполнения ведомостей сбора первичной информации по параметрам качества предоставления муниципальной услуги, имеющим количественное значение, по форме № 2 к настоящему Порядку, сбора первичной информации по параметрам качества предоставления муниципальной услуги, имеющим качественное значение, по форме № 3 к настоящему Порядку.

- анализ и оценка параметров качества предоставления исследуемой муниципальной услуги, имеющих количественное значение, по форме № 4 к настоящему Порядку.

- анализ и оценка параметров качества предоставления исследуемой муниципальной услуги, имеющих качественное значение, по форме № 5 к настоящему Порядку.

- выявление параметров качества, по которым отсутствуют нормативно установленные значения.

- оценка степени значимости параметров качества предоставления муниципальной услуги по форме № 6 к настоящему Порядку.

- оценка соблюдения исполнителем стандарта предоставления муниципальной услуги в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка и формой № 7 к настоящему Порядку.

- рейтингование мест сбора первичной информации в разрезе параметров качества на основе сформированных итоговых массивов данных.

- сопоставление выявленных значений параметров качества, соотношений их нормативных и фактических значений с данными предыдущего мониторинга исследованной муниципальной услуги при проведении повторного мониторинга качества предоставления муниципальной услуги.

- систематизация выявленных проблем качества и доступности муниципальной услуги.

III. Организация проведения опросов

3.1. Анкетирование – один из основных видов опроса, осуществляемого путем опосредованного общения исследователя и респондента в форме анкеты. Его преимущество заключается в том, что в результате обработки ответов получают количественную характеристику качества предоставления муниципальной услуги, выявляют и моделируют причинно-следственные связи.

3.1.1. Проведение анкетных обследований включает следующие основные этапы работ:

- разработка анкеты;

- определение состава и количества опрашиваемых респондентов (по отдельной муниципальной услуге);

- организация распространения и заполнения анкет (официальный интернет-сайт, буклеты);

- сбор и обработка заполненных анкет (обратная связь официального интернет-сайта, электронная почта, сбор буклетов);

- анализ полученных данных и оценка достигнутых результатов.

3.1.2. Перед составлением анкеты необходимо точно определить, какая требуется информация, как она будет использоваться, каким образом будут подводиться итоги.

Состав и содержание анкеты зависит от того, какие сведения планируется получить в результате проведенного обследования. В связи с этим для мониторинга качества каждой конкретной муниципальной услуги структура анкеты определяется индивидуально.

Целью проведения анкетирования является выявление фактических (реальных) значений параметров качества, а также дополнительных параметров качества, исходя из специфических особенностей процесса предоставления исследуемых муниципальных услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов заявителей.

3.1.3. Структура анкеты:

- вводная часть, с высказыванием уважительного отношения к опрашиваемым и указанием органа МСУ, проводящего опрос, указанием цели, категории опрашиваемых, целей использования полученных данных;

- контактная часть, с размещением вступительных вопросов, преследующих цель заинтересовать опрашиваемого, путём введения в круг изучаемых проблем;

- основная часть, с размещением вопросов, раскрывающих основную задачу исследования;

- заключительная часть - с размещением вопросов, позволяющих выявить социально-демографические характеристики опрашиваемого (пол, возраст, место жительства, социальное положение, образование, уровень доходов и т.д.).

3.1.4. При разработке анкеты следует учитывать основополагающие принципы их составления, способствующие качественному проведению опроса:

- формулировки вопросов должны быть простыми, понятными, однозначными и нейтральными. Вопросы должны переходить от простых к сложным, от общих к специальным;

- вопросы не должны содержать двойного отрицания;

- количество вопросов в анкете не должно быть слишком большим;

- время заполнения анкеты не должно превышать 20 минут.

3.1.5. Перечень вопросов для формирования анкеты представлен в форме № 8 к настоящему Порядку.

3.1.6. При проведении опросов круг опрашиваемых определяется в зависимости от целей исследования.

Минимальное число заявителей, участвующих в опросе, должно быть не менее 50.

Для определения периода сбора первичной информации необходимо определить среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением муниципальной услуги. Для этого число заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги в течение шести месяцев, предшествующих началу проведения мониторинга качества предоставления муниципальной услуги, делится на 6.

Если полученное значение равно или более 80 заявителей в месяц, то период сбора первичной информации должен составлять не более месяца.

Если полученное значение менее 80 заявителей в месяц, то период сбора первичной информации должен составлять два месяца, и число заявителей, участвующих в опросе, может быть менее 50.

Для большей объективности необходимо проводить сбор первичной информации во всех местах предоставления муниципальной услуги.

3.1.7. Одним из ключевых вопросов является организация заполнения анкеты.

Основными способами проведения опросов заявителей муниципальных услуг являются:

- проведение опроса в помещении для предоставления муниципальной услуги (очное анкетирование);

- заочное заполнение анкет самим опрашиваемым в помещении для предоставления муниципальной услуги (заполнение буклета);

- проведение интернет-опросов на официальном интернет-сайте;

- проведение опроса по телефону, в том числе по телефону "горячей линии".

Способ проведения опросов определяется с учетом удобства выбранного способа консультаций для основного круга потребителей, места и способа предоставления услуги, характера предоставляемой услуги.

3.1.8. К преимуществам проведения интернет-опроса относятся быстрота проведения, дешевизна в сравнении с аналогичным личным (заочным) опросом, возможность включения большего количества вопросов по сравнению с телефонным опросом либо письменным анкетированием.

При проведении интернет-опроса необходимо учитывать существенно смещенный характер выборки: участники моложе (практически отсутствуют граждане старше 45 лет), более образованные (более 60% имеют высшее образование), более обеспеченные, проживают преимущественно в крупных населённых пунктах.

IV. Оценка соблюдения исполнителем стандарта предоставления муниципальной услуги

4.1. Оценка соблюдения исполнителем стандарта предоставления муниципальной услуги производится по каждой конкретной муниципальной услуге отдельно.

4.2. По результатам рассмотрения фактических значений параметров качества делается вывод о соответствии качества фактически предоставляемой муниципальной услуги установленному стандарту в соответствии со следующими критериями:

Значение оценки Интерпретация оценки

 муниципальная услуга соответствует стандарту предоставления

 муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандарта предоставления

 муниципальная услуга не соответствует стандарту предоставления

где:

S - оценка соответствия качества представляемой муниципальной услуги стандарту предоставления;

- оценка соответствия фактических значений параметров качества предоставления муниципальной услуги установленным стандартам;

- коэффициент значимости параметра качества предоставления муниципальной услуги для заявителей;

i - наименование параметра качества предоставления муниципальной услуги;

n - число параметров качества предоставления муниципальной услуги, участвующих в оценке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам предоставления.

4.3. Расчет оценки соответствия фактических значений параметров качества установленным стандартам (), определяется в следующем порядке:

4.3.1. Если нормативное значение параметра качества, установленное в стандарте, имеет качественное значение ("да/нет", "имеется/отсутствует"), то:

Критерии оценки Оценка соответствия ()

Более 80% опрошенных заявителей считает, что фактическое значение соответствует нормативному 1,0

50 - 80% опрошенных заявителей считает, что фактическое значение соответствует нормативному 0,5

Менее 50% опрошенных заявителей считает, что фактическое значение соответствует нормативному 0

4.3.2. Если нормативное значение параметра качества, установленное в стандарте предоставления (), выражено числовым значением в виде определения (установления) верхней границы нормативного значения показателя ("не более "), то:

- при фактическом значении показателя (), меньшем или равном нормативному значению показателя , присваивается значение "1";

- при фактическом значении показателя, большем нормативного значения показателя , определяется расчетным путем по формуле:

где - выявленное сводное среднее фактическое значение исследованного параметра качества предоставления муниципальной услуги из формы N 4 к Порядку.

4.3.3. Если нормативное значение параметра качества, установленное в стандарте предоставления (), выражено числовым значением в виде определения (установления) нижней границы нормативного значения показателя ("не менее "), то:

- при фактическом значении показателя, большем или равном нормативному значению показателя (), присваивается значение "1";

- при фактическом значении показателя, меньшем нормативного значения показателя (), определяется расчетным путем по формуле:

где - выявленное сводное среднее фактическое значение исследованного параметра качества предоставления муниципальной услуги из формы № 4 к настоящему Порядку.

4.4. Коэффициент значимости параметра качества предоставления муниципальной услуги для заявителей () определяется в следующем порядке:

Критерии оценки Коэффициент значимости ()

Более 80% опрошенных заявителей считает, что параметр качества предоставления муниципальной услуги важен 1,0

50 - 80% опрошенных заявителей считает, что параметр качества предоставления муниципальной услуги важен 0,7

Менее 50% опрошенных заявителей считает, что параметр качества предоставления муниципальной услуги важен 0,5

Информация для расчета коэффициента значимости параметра качества предоставления муниципальной услуги для заявителей приводится в форме № 6 к настоящему Порядку.

4.5. Оценка соблюдения исполнителем муниципальной услуги стандарта предоставления оформляется ведомостью по форме № 7 к настоящему Порядку.

V. Обобщение информации, разработка предложений и подготовка итоговых отчетов по результатам мониторинга

качества предоставления муниципальных услуг

5.1. Разработка предложений по мерам, направленным на улучшение исследованных параметров качества предоставления муниципальной услуги.

Предложения должны содержать рекомендации по принятию решений:

- о нормативном установлении значений исследованных параметров, в отношении которых такое установление отсутствует (принятие нормативно-правовых актов, устанавливающих значения новых исследованных параметров);

- о приведении фактических значений исследованных параметров в соответствие с установленными нормативами, если фактические значения ниже нормативно установленных;

- об изменении (улучшении) нормативно установленных значений исследованных параметров, обеспечивающем решение выявленных проблем, приближение к ожиданиям заявителей, реализацию выявленных возможностей;

- об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой муниципальной услуги.

5.2. Формирование итогового пакета данных с отчетом о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в отчетном году.

Итоговый пакет данных должен включать в себя отчет о проведении мониторинга качества предоставления муниципальной услуги по форме № 9 к настоящему Порядку, а также:

- ведомости сбора первичной информации по параметрам качества предоставления муниципальной услуги, имеющим количественное значение, в соответствии с формой № 2 к настоящему Порядку;

- ведомости сбора первичной информации по параметрам качества предоставления муниципальной услуги, имеющим качественное значение, в соответствии с формой № 3 к настоящему Порядку;

- сводные ведомости сбора первичной информации по параметрам качества предоставления муниципальной услуги, имеющим количественное значение, в соответствии с формой № 4 к настоящему Порядку;

- сводные ведомости сбора первичной информации по параметрам качества предоставления муниципальной услуги, имеющим качественное значение, в соответствии с формой № 5 к настоящему Порядку;

- ведомость оценки степени значимости параметров качества предоставления муниципальной услуги в соответствии с формой № 6 к настоящему Порядку;

- ведомость оценки соблюдения исполнителем стандарта предоставления муниципальной услуги в соответствии с формой № 7 к настоящему Порядку.

5.3. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг, а также заполнение форм, указанных в пункте 5.2 настоящего Порядка, производится по каждой конкретной муниципальной услуге отдельно.

 ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органов местного самоуправления муниципального образования городской округ «Долинский» и подведомственных учреждений

ПАРАМЕТРЫ

качества предоставления муниципальных услуг

Наименование параметра качества

предоставления муниципальных услуг Тип значения параметра

качества предоставления

муниципальных услуг

Информированность заявителя о получении услуги:

о результате предоставления муниципальной

услуги качественное

о сроке предоставления муниципальной услуги качественное

об описании получателей муниципальной услуги, включая описание льготных категорий получателей муниципальной услуги качественное

об исчерпывающем перечне документов, необходимых для получения муниципальной услуги качественное

о последовательности действий получателя муниципальной услуги и структурного подразделения органа местного самоуправления, оказывающего муниципальную услугу, включая исчерпывающее описание результата, который должен получить пользователь качественное

об исчерпывающем перечне оснований для отказа в оказании муниципальной услуги качественное

особенности предоставления муниципальной услуги лицам, являющимся престарелыми и инвалидами, исходя из исключения необходимости их личной явки в орган, оказывающий муниципальную услугу качественное

Доступность оказываемой услуги:

размер платы, взимаемый с заявителя при предоставлении муниципальной услуги количественное

время, затраченное на подготовку необходимых документов количественное

время, затраченное на ожидание в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги количественное

время, затраченное на ожидание в очереди при получении результата предоставления муниципальной услуги количественное

срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги количественное

территориальная доступность (транспортная и шаговая) качественное

физическая доступность (пандусы, лифты, режим работы) качественное

оснащенность местами ожидания качественное

оснащенность местами для заполнения запросов

о предоставлении муниципальной услуги качественное

наличие информационных стендов с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги качественное

Качество содержания конечного результата услуги (соответствие стандарту и запросам потребителя) качественное

Отношение персонала к заявителю услуги

(вежливость, тактичность, отзывчивость) качественное

Компетентность персонала (профессиональная грамотность) качественное

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

 Форма № 1

к Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органов местного самоуправления муниципального образования городской округ «Долинский» и подведомственных учреждений

ГРАФИК РАБОТ

(наименование структурного подразделения органа местного самоуправления) по проведению мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

№№ пп.

в структуре Наименование работы

(мероприятия) Ответственный

от структурного подразделения органа

местного самоуправления

(Ф.И.О.) Плановая

дата

начала Плановая

дата

завершения

1. "Наименование услуги"-1

1.1. Проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с целью определения или уточнения нормативных значений

рассматриваемых параметров качества

1.2. Сбор первичной информации с целью

выявления фактических (реальных) значений параметров качества предоставления исследуемой муниципальной услуги в соответствии с рекомендациями, определенными в разделе 3 Порядка

1.3. Формирование итоговых массивов данных путем заполнения ведомостей сбора первичной информации по параметрам качества предоставления муниципальной услуги, имеющим количественное значение, и ведомостей сбора первичной информации

по параметрам качества предоставления муниципальной услуги, имеющим качественное значение

1.4. Анализ и оценка параметров качества предоставления исследуемой государственной услуги, имеющих количественное значение, в соответствии с формой № 4 к Порядку

1.5. Анализ и оценка параметров качества предоставления исследуемой муниципальной услуги, имеющих качественное значение, в соответствии с формой № 5 к Порядку

1.6. Выявление параметров качества,

по которым отсутствуют нормативно

установленные значения

1.7. Оценка степени значимости параметров качества предоставления муниципальной услуги в соответствии с формой № 6 к Порядку

1.8. Оценка соблюдения исполнителем муниципальной услуги стандарта предоставления муниципальной услуги в соответствии с разделом 4 и формой № 7

к Порядку

1.9. Систематизация выявленных проблем

качества и доступности муниципальной услуги

1.10. Обобщение информации, разработка

предложений и подготовка итогового отчета по результатам мониторинга качества предоставления муниципальной услуги

2. "Наименование услуги"-2

2.1. Заполняется по аналогии

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

 Форма № 2

к Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органов местного самоуправления муниципального образования городской округ «Долинский» и подведомственных учреждений

ВЕДОМОСТЬ

сбора первичной информации по параметрам качества

предоставления муниципальной услуги, имеющим

количественное значение <\*>

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

(наименование исполнителя муниципальной услуги)

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

(наименование муниципальной услуги)

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

(место сбора первичной информации)

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

(период сбора первичной информации)

№№ пп.

анкеты Наименование

параметра

качества

предоставления

муниципальной

услуги Наименование

параметра

качества

предоставления

муниципальной

услуги Наименование

параметра

качества

предоставления

муниципальной

услуги Наименование

параметра

качества

предоставления

муниципальной

услуги ... n

 Место для ввода

единицы измерения Место для ввода

единицы измерения Место для ввода

единицы измерения Место для ввода

единицы измерения ... Место для ввода

единицы измерения

графа 1 графа 2 графа 3 графа 4 графа 5 ... графа n

1.

2.

...

m

Минимальное значение

параметра качества Мин (графа 2) Мин (графа 3) Мин (графа 4) Мин (графа 5) ... Мин (графа n)

Максимальное значение

параметра качества Макс (графа 2) Макс (графа 3) Макс (графа 4) Макс (графа 5) ... Макс (графа n)

Среднее значение

параметра качества Срзнач (графа 2) Срзнач (графа 3) Срзнач (графа 4) Срзнач (графа 5) ... Срзнач (графа n)

--------------------------------

<\*> Ведомость заполняется по каждому месту сбора первичной информации

(месту анкетирования заявителей) отдельно.

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

Должностное лицо, ответственное (подпись) (Ф.И.О.)

за проведение мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

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

 Форма № 3

к Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органов местного самоуправления муниципального образования городской округ «Долинский» и подведомственных учреждений

ВЕДОМОСТЬ

сбора первичной информации по параметрам качества

предоставления муниципальной услуги, имеющим

качественное значение <\*>

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

(наименование исполнителя муниципальной услуги)

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

(наименование муниципальной услуги)

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

(место сбора первичной информации)

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

(период сбора первичной информации)

N пп.

анкеты Наименование параметра качества предоставления государственной услуги Наименование параметра качества предоставления государственной услуги Наименование параметра качества предоставления государственной услуги Наименование параметра качества предоставления государственной услуги \_ n

 Место для ввода единицы измерения Место для ввода единицы измерения Место для ввода единицы измерения Место для ввода единицы измерения \_ Место для ввода единицы измерения

графа 1 графа 2 графа 3 графа 4 графа 5 \_ графа n

1

2

\_

m

Число опрошенных, всего G

Число опрошенных, которые считают, что фактическое (реальное) значение параметра соответствует нормативному \_

Удельный вес опрошенных, которые считают, что фактическое (реальное) значение параметра соответствует нормативному, %

--------------------------------

<\*> Ведомость заполняется по каждому месту сбора первичной информации

(месту анкетирования заявителей) отдельно.

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

Должностное лицо, ответственное (подпись) (Ф.И.О.)

за проведение мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

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

 Форма № 4

к Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органов местного самоуправления муниципального образования городской округ «Долинский» и подведомственных учреждений

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ

сбора первичной информации по параметру качества

предоставления муниципальной услуги, имеющему

количественное значение <\*>

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

(наименование исполнителя муниципальной услуги)

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

(наименование муниципальной услуги)

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

(наименование параметра качества предоставления муниципальной услуги)

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

(период сбора первичной информации)

Наименование места сбора

первичной информации Минимальное значение

параметра качества Максимальное значение

параметра качества Среднее значение

параметра качества

графа 1 графа 2 графа 3 графа 4

Сводное минимальное значение

параметра качества Мин. из графы 2

Сводное максимальное значение

параметра качества Макс. из графы 3

Сводное среднее значение

параметра качества Срзнач по графе 4

--------------------------------

<\*> Сводная ведомость заполняется по каждому параметру качества

муниципальной услуги, имеющему количественное значение, в разрезе мест

сбора первичной информации (мест анкетирования заявителей).

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

Должностное лицо, ответственное (подпись) (Ф.И.О.)

за проведение мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

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

 Форма № 5

к Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органов местного самоуправления муниципального образования городской округ «Долинский» и подведомственных учреждений

СВОДНАЯ ВЕДОМОСТЬ

сбора первичной информации по параметру качества

предоставления муниципальной услуги, имеющему

качественное значение <\*>

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

(наименование исполнителя муниципальных услуг)

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

(наименование муниципальной услуги)

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

(наименование параметра качества предоставления муниципальной услуги)

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

(период сбора первичной информации)

Наименование места сбора первичной информации Число опрошенных Число опрошенных, которые считают, что фактическое (реальное) значение соответствует нормативному Удельный вес опрошенных, которые считают, что фактическое (реальное) значение соответствует нормативному, %

графа 1 графа 2 графа 3 графа 4

СВОДНОЕ число опрошенных G (итог графы 2)

СВОДНОЕ число опрошенных, которые считают, что фактическое (реальное) значение соответствует нормативному F (итог графы 3)

СВОДНЫЙ удельный вес опрошенных, которые считают, что фактическое (реальное) значение соответствует нормативному

--------------------------------

<\*> Сводная ведомость заполняется по каждому параметру качества

государственной услуги, имеющему качественное значение, в разрезе мест

сбора первичной информации (мест анкетирования заявителей).

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

Должностное лицо, ответственное (подпись) (Ф.И.О.)

за проведение мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

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

 Форма № 6

к Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органов местного самоуправления муниципального образования городской округ «Долинский» и подведомственных учреждений

ВЕДОМОСТЬ

оценки степени значимости параметра качества предоставления

муниципальной услуги <\*>

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

(наименование исполнителя муниципальных услуг)

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

(наименование муниципальных услуги)

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

(наименование параметра качества предоставления муниципальной услуги)

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

(период сбора первичной информации)

Наименование места сбора первичной информации Число опрошенных Число опрошенных, которые считают, что параметр качества предоставления государственной услуги важен

графа 1 графа 2 графа 3

СВОДНОЕ число опрошенных G (итог графы 2)

СВОДНОЕ число опрошенных, которые считают, что параметр качества предоставления государственной услуги важен F (итог графы 3)

УДЕЛЬНЫЙ ВЕС опрошенных, которые считают, что параметр качества предоставления государственной услуги важен, %

--------------------------------

<\*> Ведомость заполняется по каждому параметру качества муниципальной

услуги в разрезе мест сбора первичной информации (мест анкетирования

заявителей).

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

Должностное лицо, ответственное (подпись) (Ф.И.О.)

за проведение мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

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

 Форма № 7

к Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органов местного самоуправления муниципального образования городской округ «Долинский» и подведомственных учреждений

ВЕДОМОСТЬ

оценки соблюдения исполнителем муниципальной услуги

стандарта предоставления муниципальной услуги

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

(наименование исполнителя муниципальной услуг)

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

(наименование муниципальной услуги)

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

(период сбора первичной информации)

N

пп. Наименование параметра качества предоставления государственной услуги (i) Нормативное значение показателя качества (требования), установленное в стандарте предоставления () Выявленное среднее фактическое (реальное) значение исследованного параметра качества предоставления государственной услуги () Оценка соответствия фактических (реальных) значений параметров качества предоставления государственной услуги показателям качества, установленным в стандартах предоставления () Коэффициент значимости параметра качества предоставления государственной услуги ()

1.

2.

...

n

Оценка соответствия качества фактически представляемой государственной услуги стандарту предоставления

Количество оценок соответствия фактических (реальных) значений параметров качества предоставления государственной услуги показателям качества, установленным в стандартах предоставления, равных 1

Количество оценок соответствия фактических (реальных) значений параметров качества предоставления государственной услуги показателям качества, установленным в стандартах предоставления, находящихся в диапазоне от 0,5 до 1 ()

Количество оценок соответствия фактических (реальных) значений параметров качества предоставления государственной услуги показателям качества, установленным в стандартах предоставления, меньше 0,5 ()

Вывод о соблюдении исполнителем муниципальной услуги стандарта

предоставления муниципальной услуги (в соответствии с пунктом 4.2

Порядка):

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

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

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

Должностное лицо, ответственное (подпись) (Ф.И.О.)

за проведение мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

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

 Форма № 8

к Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органов местного самоуправления муниципального образования городской округ «Долинский» и подведомственных учреждений

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ

вопросов для формирования анкеты

Ваше мнение очень важно и поможет повысить качество

предоставляемых услуг. Заполните, пожалуйста, данную форму

и передайте ответственному должностному лицу либо в орган, предоставляющий услугу. Данные будут использованы при проведении мониторинга качества предоставляемых услуг

Наименование структурного подразделения органа местного самоуправления (заполняется органом)

Место оказания услуги (заполняется органом)

Предоставленная услуга (заполняется органом)

Дата и время обращения в орган

Дата и время предоставления услуги

Время ожидания в очереди при подаче запроса о

предоставлении муниципальной услуги (минут)

Время ожидания в очереди при получении результата

предоставления муниципальной услуги (минут)

Пожалуйста, ответьте на следующие

вопросы Ваш ответ Пожалуйста,

отметьте в таблице

галочкой (V),

если для Вас

данный параметр

при получении

муниципальной

услуги важен

Вы получили исчерпывающий перечень

документов, необходимых для

получения услуги?

Вы получили информацию

о последовательности Ваших действий

в получении услуги

и последовательности действий

органа, оказывающего

услугу, включая исчерпывающее

описание результата, который

Вы должны получить?

Сколько времени ушло на оказание Вам

услуги (часов, дней,

месяцев)?

Вас ознакомили с перечнем оснований

для отказа в оказании

услуги?

Помещение, где Вам оказывалась

услуга, оснащено

местами для ожидания?

Вы удовлетворены

условиями помещения для предоставления услуги (освещенность, просторность, отопление и чистота

воздуха?

Какие документально подтвержденные

финансовые затраты Вы понесли при

получении услуги?

Какие неформальные платежи (платежи,

не имеющие документального

подтверждения) Вы осуществили

в связи с получением

услуги?

Какие посредники Вами привлекались

в получении услуги,

в том числе в силу требований

(побуждения) органов местного самоуправления, предоставляющих

услугу?

Вы удовлетворены компетентностью

персонала (профессиональной

грамотностью) при оказании Вам

услуги?

Вы удовлетворены качеством

предоставления услуги в целом?

Есть ли у Вас рекомендации по улучшению качества предоставления услуг?

Благодарим Вас за участие в исследовании, нам важно Ваше мнение!

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

 Форма № 9

к Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органов местного самоуправления муниципального образования городской округ «Долинский» и подведомственных учреждений

ОТЧЕТ

о проведении мониторинга качества предоставления

муниципальной услуги в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ году

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

(наименование исполнителя муниципальных услуг)

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

(наименование муниципальной услуги)

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

(реквизиты нормативного правового акта, утверждающего регламент

предоставления муниципальной услуги)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Описание наиболее распространенного (массового) варианта (вариантов)

получения муниципальной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

1.2. Наименование мест предоставления муниципальной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

1.3. Среднемесячное число заявителей, обращающихся за предоставлением

муниципальной услуги, в разрезе мест предоставления муниципальной

услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.4. Сведения о соответствии фактического этапа перехода на предоставление

услуги в электронной форме целевому этапу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.5. Сведения об исследовании (метод исследования, число опрошенных в

разрезе мест сбора первичной информации) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Раздел 2. СВЕДЕНИЯ О СОБЛЮДЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ

УСЛУГИ СТАНДАРТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

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

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

Раздел 3. ОБОБЩЕННЫЕ СВЕДЕНИЯ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ МОНИТОРИНГА

КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

3.1. Обобщенные сведения об удовлетворенности заявителей муниципальной

услуги ее качеством и доступностью (в целом), их ожидания в отношении

улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги

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

3.2. Обобщенные сведения о наличии неформальных платежей (платежей, не

имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальных

услуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

3.3. Обобщенные сведения о привлечении заявителями посредников в получении

муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) структурных подразделений органов местного самоуправления, предоставляющих

муниципальную услугу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

3.4. Рейтингование мест сбора первичной информации в разрезе параметров

качества предоставления муниципальной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

3.5. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги,

непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по их

решению \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.6. Выявленные параметры качества предоставления муниципальных услуг, по

которым отсутствуют нормативно установленные значения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Раздел 4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ

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

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

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

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

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

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

Руководитель

структурного подразделения органа

местного самоуправления (подпись) (Ф.И.О.)

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

Глава сельского поселения Г.Р. Кадырова