

Российская Федерация

Свердловская область

**Глава муниципального образования**

**Байкаловского сельского поселения**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 29.03.2016 г. № 154-п

с. Байкалово

 Об утверждении порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Байкаловского сельского поселения

 В целях исполнения Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (в ред. от 15.02.2016), в соответствии с Постановлением Правительства Свердловской области от 29 января 2013 года N 100-ПП "Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области" (в ред. от 20.11.2013 N 1410-ПП),

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

 1. Утвердить [Порядок](#P29) проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Байкаловского сельского поселения (прилагается).

2. Специалистам Администрации муниципального образования Байкаловского сельского поселения, руководителям муниципальных учреждений, ответственным за предоставление муниципальных услуг, организовать работу по проведению мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Байкаловского сельского поселения в соответствии с настоящим [Порядком](#P29).

 3. Настоящее Постановление разместить на официальном сайте администрации муниципального образования Байкаловского сельского поселения в сети Интернет: [www.bsposelenie.ru](http://www.bsposelenie.ru)

 4. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

И.о.главы муниципального образования

Байкаловского сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д.В.Лыжин

Утверждено Постановлением Главы муниципального образования Байкаловского сельского поселения от 29.03.2016 года № 154-п

Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Байкаловского сельского поселения

Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящий Порядок разработан в целях создания системы мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Администрацией муниципального образования Байкаловского сельского поселения, подведомственных ей муниципальных учреждений в отношении оказываемых ими муниципальных услуг (далее - мониторинг).

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

2. Мониторинг осуществляется в целях:

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

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

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

3. Основными задачами мониторинга являются:

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

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

3) анализ соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг;

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

5) подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг.

4. Для проведения мониторинга могут быть привлечены специализированные независимые организации с соблюдением требований законодательства, регулирующего отношения, связанные с размещением заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для муниципальных нужд, нужд бюджетных учреждений.

Финансирование мероприятий по привлечению специализированных независимых организаций осуществляется за счет и в пределах средств, предусмотренных по соответствующему главному распорядителю бюджетных средств, в том числе на реализацию муниципальных программ.

5. Объектом мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Байкаловского сельского поселения является отдельная муниципальная услуга и практика ее предоставления, применения установленных требований к качеству и доступности предоставления муниципальных услуг.

Мониторинг проводится в отношении всех муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией муниципального образования Байкаловского сельского поселения, подведомственных ей муниципальных учреждений, классифицированных по следующим признакам:

1) по категориям заявителей:

муниципальные услуги, заявителями которых являются физические лица;

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

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

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

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

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

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

6. Предметом мониторинга являются:

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

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

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

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

Глава 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МОНИТОРИНГА,

ТРЕБОВАНИЯ ПО ЕГО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ

7. Мониторинг проводится в пять этапов.

8. На первом этапе (организационном) осуществляются:

1) определение критерия значимости услуги для проведения мониторинга;

2) выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг в соответствии с критериями значимости услуги;

3) выбор методов сбора и обработки информации по исследуемым муниципальным услугам.

9. На втором этапе (подготовительном) осуществляются:

1) предварительный анализ нормативно-правовой базы, жалоб граждан и организаций, открытых источников с целью определения проблем, возникающих при предоставлении муниципальных услуг;

2) разработка инструментов сбора информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг, в том числе форм анкет, рекомендаций интервьюерам, сводных форм;

3) формирование выборки для проведения опросов;

4) определение способов обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг.

10. На третьем этапе осуществляются:

1) сбор первичной информации по показателям согласно [Приложениям N 1](#P146), [2](#P257) к настоящему Порядку;

2) формирование итоговых массивов данных, заполнение сводных форм представления информации;

3) контроль исполнителей, осуществляющих сбор информации по исследуемым муниципальным услугам.

Показатели качества и доступности муниципальных услуг, приведенные в формах [Приложений N 1](#P146), [2](#P257) к настоящему Порядку, являются обязательным минимумом для сбора первичной информации. Показатели качества и доступности муниципальных услуг, приведенные в формах [Приложений N 1](#P146), [2](#P257) к настоящему Порядку, при необходимости могут быть дополнены иными показателями с учетом специфики предоставления муниципальной услуги.

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

1) формирование и последующее накопление массива данных о нормативно установленных и фактических значениях по каждому из рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемой муниципальной услуги;

2) выявление финансовых затрат и затрат времени заявителя на получение муниципальной услуги, включая необходимость повторного обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги;

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

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

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

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

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

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

2) систематизация выявленных проблем качества и доступности муниципальной услуги;

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

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

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

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

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

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

затраты времени и финансовые затраты заявителя на получение муниципальной услуги;

нормативно установленные и фактические значения исследуемых параметров;

параметры, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

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

степень значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной услуги;

интегрированная оценка качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей.

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

Указанные предложения должны содержать следующие рекомендации:

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

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

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

об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой муниципальной услуги.

Глава 3. МЕТОДЫ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

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

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

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

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

4) наблюдение в местах предоставления муниципальных услуг;

5) метод экспертных оценок.

Глава 4. РЕЗУЛЬТАТЫ И ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ

О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА

15. Ответственные за проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании Байкаловского сельского поселения:

- Муниципальное бюджетное учреждение «Центр информационной, культурно-досуговой и спортивной деятельности»

- Муниципальное бюджетное учреждение «Байкаловский краеведческий музей»;

- специалисты Администрации, ответственные за предоставление муниципальных услуг.

16. Ответственными лицами в соответствии с [п. 15](#P124) ежеквартально проводится мониторинг качества предоставления муниципальных услуг. Результаты проведения мониторинга направляются специалисту по социальным вопросам и связям с общественностью администрации муниципального образования Байкаловского сельского поселения (далее - специалист) в срок до 8 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, по форме согласно [Приложению N 1](#P146) к настоящему Порядку.

17. По итогам проведения мониторинга специалистом составляются ежеквартальные и ежегодные отчеты по каждой из исследуемых муниципальных услуг.

18. Ежеквартальный [отчет](#P146) составляется в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, и направляется в государственное бюджетное учреждение Свердловской области "Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг" (далее - ГБУ МФЦ Свердловской области) по форме согласно Приложению N 1 к настоящему Порядку.

19. Ежегодный [отчет](#P257) составляется в срок до 20 числа месяца, следующего за отчетным годом, и направляется в ГБУ МФЦ Свердловской области по форме согласно Приложению N 2 к настоящему Порядку.

20. Материалы годового отчета о результатах проведения мониторинга размещаются на официальном сайте администрации муниципального образования Байкаловского сельского поселения.

Приложение № 1

к Порядку проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании

Байкаловского сельского поселения

ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ

О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

ЗА \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ ГОД

Орган/структурное подразделение администрации, предоставляющий услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОВЕДЕННОМ ИССЛЕДОВАНИИ

1. Наименования муниципальных услуг в соответствующей сфере регулирования:

1) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Доля муниципальных услуг, в отношении которых регулярно (ежеквартально) проводится мониторинг, от общего числа услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципального образования Байкаловского сельского поселения, подведомственными муниципальными учреждениями муниципального образования Байкаловского сельского поселения, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ процентов.

 Раздел 2. КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

ПО КАЖДОЙ УСЛУГЕ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Наименование услуги | Всего обращений заявителей за получением услуги в отчетном периоде, единиц | Количество запросов, поступивших с Единого портала государственных и муниципальных услуг | Количество жалоб заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении услуги | Количество посещений заявителя в орган исполнительной власти (ОМСУ), МФЦ 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, рублей |
| всего | в том числе обоснованных | норматив | факт (в среднем) | норматив | факт | норматив | факт | доля услуг, оказанных с нарушением нормативного срока | норматив | факт |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1 | Услуга |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ СФЕРЕ

РЕГУЛИРОВАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО ИХ РЕШЕНИЮ

 Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга:

 1) предложения по внесению изменений в муниципальные нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг

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

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

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

 об изменении перечня документов, необходимых для предоставления

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

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 об изменении срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

 об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими

муниципальные услуги:

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Глава Муниципального образования Байкаловского сельского поселения

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

 (подпись) (И.О. Фамилия)

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

Приложение N 2

к Порядку

проведения мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг

в муниципальном образовании

Байкаловского сельского поселения

ЕЖЕГОДНЫЙ ОТЧЕТ

О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ЗА 20\_\_ Г.

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

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОВЕДЕННОМ ИССЛЕДОВАНИИ

1. Наименования муниципальных услуг в соответствующей сфере регулирования:

1) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

2) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

3) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

2. Доля муниципальных услуг, в отношении которых регулярно (ежеквартально) проводится мониторинг, от общего числа услуг, предоставляемых органами местного самоуправления муниципального образования Байкаловского сельского поселения, подведомственными муниципальными учреждениями муниципального образования Байкаловского сельского поселения, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ процентов.

Раздел 2. КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

ПО КАЖДОЙ УСЛУГЕ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N 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 запросов, поступивших с Единого портала государственных и муниципальных услуг | Количество жалоб заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении услуги | Количество посещений заявителя в орган исполнительной власти (ОМСУ), МФЦ для получения одной услуги, раз | Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой, минут | Срок предоставления услуги | Стоимость получения результатов каждой услуги (размер госпошлины, сбора), рублей |
| всего | в том числе обоснованных | норматив | факт (в среднем) | норматив | факт | норматив, дней | факт, дней | доля услуг, оказанных с нарушением нормативного срока, процентов | норматив | факт |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | Услуга |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ

СФЕРЕ РЕГУЛИРОВАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО ИХ РЕШЕНИЮ

 Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга:

 1) предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты

Байкаловского сельского поселения, регулирующие предоставление муниципальных услуг

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

 2) предложения по внесению изменений в административные регламенты

предоставления муниципальных услуг, в том числе:

 об изменении перечня документов, необходимых для предоставления

муниципальной услуги

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

 об изменении срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков

выполнения отдельных административных процедур:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

 об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими

муниципальные услуги:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 Сведения о принятых мерах (и их результатах) по устранению выявленных

проблем предоставления исследуемых муниципальных услуг

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Глава муниципального образования город Байкаловского сельского поселения

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

 (подпись) (И.О. Фамилия)

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