**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ БОДАЙБИНСКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ БОДАЙБИНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**20.09.2017 г. г. Бодайбо № 972-пп**

Об утверждении Положения о порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Бодайбинском муниципальном образовании

Руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Приказом министерства экономического развития, труда, науки и высшей школы Иркутской области от 02.11.2011 № 22-мпр «Об утверждении методических рекомендаций проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области», ст. 26 Устава Бодайбинского муниципального образования,

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить [Положение](#P36) о порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Бодайбинском муниципальном образовании (прилагается).

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Бодайбинского городского поселения Богинскую Г.И.

3. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте администрации Бодайбинского городского поселения в сети Интернет [www.uprava-bodaibo.ru](http://www.uprava-bodaibo.ru).

**И.О.ГЛАВЫ О.В.ГОРИН**

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации Бодайбинского

городского поселения от 20.09.2017 г. № 972-пп

Положение

о порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Бодайбинском муниципальном образовании

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Бодайбинском муниципальном образовании (далее - Положение) определяет условия и процедуру проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Бодайбинском муниципальном образовании.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Приказом министерства экономического развития, труда, науки и высшей школы Иркутской области от 02.11.2011 № 22-мпр «Об утверждении методических рекомендаций проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области».

1.3. Под мониторингом качества предоставления муниципальных услуг (далее - мониторинг) понимается сбор и анализ информации о фактическом уровне качества предоставляемых муниципальных услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих услуг.

1.4. Целью мониторинга является повышение качества и доступности муниципальных услуг.

1.5. Основными задачами мониторинга являются:

1) выявление, анализ и оценка показателей, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям (далее - заявители), в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги;

2) выявление уровня удовлетворенности заявителей предоставляемыми муниципальными услугами;

3) последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг заявителями;

4) контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

1.6. Объектами мониторинга являются:

1) отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для заявителя;

2) комплекс муниципальных услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.

1.7. При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения таких основных параметров качества предоставления муниципальной услуги, как:

1) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

2) проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги;

3) удовлетворенность заявителей качеством и доступностью муниципальной услуги;

4) соответствие количества и состава обращений заявителей нормативно установленным значениям;

5) финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (установленные административным регламентом и фактические);

6) временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (установленные административным регламентом и фактические);

7) наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальной услуги;

8) привлечение заявителями посредников в процессе получения муниципальной услуги.

2. Порядок проведения мониторинга

2.1. Мониторинг проводится ежегодно в два этапа:

1) сбор первичной информации;

2) анализ первичной информации о фактическом уровне качества предоставления муниципальных услуг.

2.2. Сбор первичной информации осуществляется посредством проведения анкетирования заявителей по месту обращения за предоставлением муниципальной услуги либо для получения результата предоставления муниципальной услуги (далее - анкетирование).

2.3. Анкетирование по каждой муниципальной услуге проводится в течение года работниками структурных подразделений администрации Бодайбинского городского поселения (далее - структурные подразделения), оказывающих муниципальные услуги, по форме определенной приложением №1 к Методическим рекомендациям проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области, утвержденными приказом министерства экономического развития, труда, науки и высшей школы Иркутской области от 02.11.2011г. № 22-мпр (далее - Методические рекомендации).

2.4. Заполненные анкеты в срок до 1 июля передаются в отдел по экономике администрации Бодайбинского городского поселения (далее - отдел по экономике).

2.5. Отдел по экономике осуществляет анализ первичной информации, содержащейся в анкетах по параметрам, установленным Методическими рекомендациями, а также производит расчет индексов соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

3. Формирование итоговых результатов проведения мониторинга

3.1. Отдел по экономике по итогам проведенного мониторинга готовит сводную информацию в соответствии с Методическими рекомендациями.

3.2. Сводная информация ежегодно до 15 августа направляется отделом по экономике в администрацию г.Бодайбо и района.

3.3. Сводная информация размещается на официальном сайте Бодайбинского городского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Подготовил:

Начальник отдела по экономике администрации

Бодайбинского городского поселения Т.В.Куклина