



**УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
администрации муниципального образования Куцевский район**

П Р И К А З

От 12 октября 2017 г.

№ 67-д

ст-ца Куцевская

Об утверждении положения о порядке осуществления мониторинга оказания муниципальных услуг (выполнения работ) муниципальными учреждениями, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования Куцевский район

В целях реализации Федерального закона от 8 мая 2010 года N 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений", постановлением администрации муниципального образования Куцевский район от 26.10.2015 № 1094 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг выполнения работ в отношении муниципальных учреждений муниципального образования Куцевский район и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»:

1. Утвердить положение о порядке осуществления мониторинга оказания муниципальных услуг (выполнения работ) муниципальными учреждениями, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования Куцевский район.

2. Специалисту управления культуры администрации муниципального образования Куцевский район Л.В.Сурниной:

2.1. Довести настоящий приказ до сведения руководителей подведомственных муниципальных учреждений.

2.2. Настоящий Порядок опубликовать на официальном сайте сети интернет управления культуры администрации муниципального образования Куцевский район.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на ведущего специалиста управления культуры администрации муниципального образования Куцевский район О.В.Трембач и директора МУ «Централизованная бухгалтерия управления культуры» О.Н.Мищенко.

Начальник управления культуры администрации
муниципального образования Куцевский район

 - Е.А.Рябчевская

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке осуществления мониторинга оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования Кущевский район

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение о порядке осуществления мониторинга оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры администрации муниципального образования Кущевский район (далее-Положение) определяет цели, задачи, порядок и методы проведения мониторинга предоставления муниципальных услуг учреждениями культуры.

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

1.3 Мониторинг проводится в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг.

1.4 Основными задачами мониторинга являются:

а) выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг заявителям, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги;

б) выявление уровня удовлетворенности жителей муниципального образования Кущевский район предоставляемыми муниципальными услугами;

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

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

1.5 Объектом мониторинга является:

а) отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для заявителя муниципальной услуги;

б) комплекс муниципальных услуг (комплексная муниципальная услуга), в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.

1.6 В ходе мониторинга исследуются:

а) законодательство Российской Федерации, Краснодарского края, муниципальные правовые акты муниципального образования Кушевский район, регулирующие предоставление муниципальных услуг и устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;

б) практика предоставления исследуемых муниципальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;

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

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

а) соблюдение стандартов муниципальных услуг;

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

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

г) обращения заявителя в органы администрации, а также обращения в организации, обусловленные требованиями органов администрации, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги;

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

е) временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги : нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям, муниципальной услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных значений.

2. Методы и этапы проведения мониторинга

2 . Для оценки параметров качества предоставления муниципальных услуг при проведении мониторинга могут использоваться следующие методы:

2.1 Опрос заявителей.

2.2 Опрос общественного мнения.

2.3 Независимое структурированное наблюдение по месту предоставления муниципальных услуг.

2.4 Изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальных услуг).

Мониторинг проводится в четыре этапа:

организация мониторинга и подготовка к его проведению;

выявление нормативных и фактических (реальных) значений рассматриваемых параметров качества исследуемых услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры;

анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых услуг, предоставляемых

муниципальными бюджетными учреждениями культуры;
подготовка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг, повышению качества их предоставления.

3. Результаты мониторинга

1. На основе поступивших мнений граждан составляется отчет, содержащий по каждой из муниципальных услуг, оцениваемых по параметрам качества предоставления в текущем году, следующие сведения:

1.1. Наименование муниципальной услуги, характеристика заявителей.

1.2. Методологическая информация о проведенном исследовании: методы, используемые для сбора первичной информации, перечень точек (территорий) ее сбора, объем выборки.

1.3. Фактические результаты исследования, а именно:

сведения о вежливости и компетентности сотрудника, взаимодействующего с заявителем, при предоставлении муниципальной услуги;

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

сведения о комфортности помещения в котором предоставляется муниципальная услуга;

нормативно установленные и фактические значения доступности информации о муниципальной услуги;

анализ полученных результатов в сравнении с результатами мониторингов предыдущих лет;

рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга.

1.4. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с издержками на ее получение, информированию плана по решению выявленных в ходе мониторинга проблем.

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

Результаты мониторинга могут иллюстрироваться графиками, диаграммами.

Результаты проведения мониторинга учитываются при:

подготовке предложений о внесении изменений в нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг;

разработке ведомственных планов корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на устранение несоответствий, выявленных при проведении мониторинга;

формировании перечня муниципальных услуг, рекомендуемых для включения в очередной мониторинг;

оценки деятельности руководителей муниципальных бюджетных учреждений культуры.

Начальник управления культуры администрации
муниципального образования Куцевский район

 - Е.А.Рябчевская