МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД СУРГУТ

ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| « | 16 | » | 03 | 20 | 20 |  |  | № | 1753 |

О внесении изменений

в постановление Администрации

города от 10.08.2016 № 6045

«Об утверждении порядка

мониторинга качества

предоставления государственных

и муниципальных услуг

на территории городского

округа город Сургут»

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 № 1021-р, распоряжением Администрации города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города»:

1. Внести в постановление Администрации города от 10.08.2016 № 6045 «Об утверждении порядка мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории городского округа город Сургут» (с изменениями от 28.06.2017 № 5497, 27.03.2018 № 1986) следующие изменения:

1.1. Пункт 3 постановления признать утратившим силу.

1.2. Приложение к постановлению изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Управлению документационного и информационного обеспечения разместить настоящее постановление на официальном портале Администрации города: www.admsurgut.ru.

3. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы города Кривцова Н.Н.

Глава города В.Н. Шувалов

Приложение

к постановлению

Администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_

Порядок

мониторинга качества предоставления государственных

и муниципальных услуг на территории городского

округа город Сургут

Раздел I. Общие положения

1. Настоящий порядок мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории городского округа город Сургут (далее – порядок) регулирует отношения, возникающие при проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории городского округа город Сургут (далее – мониторинг).

2. Настоящий порядок распространяется на деятельность:

- структурных подразделений Администрации города, предоставляющих муниципальные услуги;

- муниципальных учреждений, участвующих в проведении мониторинга.

3. В настоящем порядке используются следующие термины и определения:

- заявители – физические или юридические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий государственные услуги, или в орган, предоставляющий муниципальные услуги, расположенный на территории городского округа город Сургут;

- удовлетворенность качеством предоставления государственной (муниципальной) услуги – соответствие фактического качества получения государственной (муниципальной) услуги, ожиданиям и запросам заявителя к получаемой им государственной (муниципальной) услуге;

- опрос – систематический или разовый метод сбора первичной информации, при котором осуществляется устное или письменное обращение к опраши- ваемым лицам, посредством личных контактов или с использованием средств связи, с вопросами, содержание которых образует проблему исследования;

- социологическая информация – знания о различных сторонах общественной жизни, общественном мнении, полученные и интерпретированные методами социологии.

Иные понятия и термины, используемые в настоящем порядке, применяются в значении, установленном действующим законодательством.

4. Целью настоящего порядка является обеспечение единых организаци- онных и методологических подходов к системе сбора информации, ее обработке и подготовке итоговых отчетов по результатам мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории городского округа город Сургут.

5. Задачами настоящего порядка являются:

- создание системы оценки качества предоставления муниципальных услуг и деятельности органов местного самоуправления в сфере предоставления муниципальных услуг;

- обеспечение возможности разработки мер, направленных на повышение уровня качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых органом местного самоуправления;

- повышение эффективности и результативности расходов, связанных с предоставлением муниципальных услуг.

6. Мониторинг осуществляется в следующих формах:

6.1. Анализ правовых актов, регулирующих предоставление органом местного самоуправления муниципальных услуг.

6.2. Сплошное анкетирование заявителей при предоставлении органом местного самоуправления муниципальных услуг.

Раздел II. Анализ правовых актов, регулирующих предоставление органом местного самоуправления муниципальных услуг

1. Ежегодно в период с 01 декабря по 15 января муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Сургута» (далее – МКУ «МФЦ г. Сургута») проводит анализ правовых актов, регулирующих предоставление органом местного самоуправления муниципальных услуг (далее – анализ правовых актов).

2. Предметом анализа правовых актов являются административные регламенты предоставления муниципальных услуг органом местного самоуправления, а также муниципальные правовые акты, регламентирующие предоставление муниципальных услуг органом местного самоуправления.

3. При проведении анализа правовых актов учитываются:

3.1. Соответствие муниципальных правовых актов [Федеральному закону](http://192.168.222.62/document?id=12077515&sub=0) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3.2. Соответствие муниципальных правовых актов порядку разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденному муниципальным правовым актом.

3.3. Соответствие информации, содержащейся в административных регламентах, реестру муниципальных услуг, предоставляемых органом местного самоуправления.

3.4. Исполнение протокольных и иных поручений и рекомендаций органов государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, координационных и совещательных органов при органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

3.5. Информация в сфере предоставления государственных и муници- пальных услуг, поступившая от федеральных органов исполнительной власти Российской Федерации, органов прокуратуры Российской Федерации.

3.6. Исполнение протокольных и иных поручений Главы города, высших должностных лиц Администрации города.

3.7. Аналитическая информация, поступившая от правового управления Администрации города (таблицы по результатам правового мониторинга муниципальных правовых актов).

3.8. Иная информация, в том числе обращения физических и юридических лиц, публикации в средствах массовой информации.

4. При проведении анализа правовых актов МКУ «МФЦ г. Сургута» вправе запрашивать необходимую информацию в структурных подразделениях Администрации города, а также в уполномоченном органе по проведению экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг.

5. Информация по итогам анализа правовых актов не позднее 31 января текущего года направляется заместителю Главы города, ответственному за качество предоставляемых муниципальных услуг. В зависимости от результатов анализа правовых актов итоговая информация может содержать:

- предложения по внесению изменений в муниципальные правовые акты;

- предложения о выступлении с инициативой по внесению изменений в нормативные правовые акты Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

- предложения о направлении обращений в органы государственной власти Российской Федерации о совершенствовании правового регулирования либо о разъяснении положений правовых актов.

# Раздел III. Сплошное анкетирование заявителей при предоставлении органом местного самоуправления муниципальных услуг

1. При приеме запросов о предоставлении муниципальных услуг и выдаче результатов предоставления муниципальных услуг осуществляется сплошное анкетирование заявителей.

2. Сплошное анкетирование осуществляется сотрудником структурного подразделения Администрации города в случае личного обращения заявителя.

3. В анкету для сплошного анкетирования включается наименование муниципальной услуги и вопрос об оценке качества предоставления муниципальной услуги по пятибалльной шкале. При этом в качестве положительной оценки рассматривается 4 и 5 баллов, а в качестве отрицательной оценки – от 1-го до 3-х баллов.

Также в анкету включается вопрос о наличии у заявителя предложений по повышению качества предоставления муниципальной услуги.

4. Заполнение анкеты является для заявителя добровольным. Указание фамилии, имени, отчества и иных персональных данных заявителя не требуется.

5. Структурные подразделения Администрации города направляют в МКУ «МФЦ г. Сургута» информацию о количестве и распределении оценок в разрезе муниципальных услуг (нарастающим итогом) ежеквартально не позднее 15-го числа месяца, следующего за последним месяцем отчетного квартала, а также не позднее 20 января – сводную информацию за отчетный год. К направляемой информации прикладываются сведения о поступивших предложениях по повышению качества предоставления муниципальных услуг и о принятых мерах в соответствии с указанными предложениями, а также о количестве жалоб на нарушение порядка предоставления муниципальных услуг.

6. Сплошное анкетирование при приеме запросов заявителей о предоставлении муниципальных услуг и выдаче результатов предоставления муниципальных услуг в МКУ «МФЦ г. Сургута» осуществляется посредством пультов системы оценки качества обслуживания клиентов, при отсутствии технической возможности – посредством анкет на бумажном носителе в соответствии с пунк- тами 2 – 4 настоящего раздела.

7. Результаты сплошного анкетирования учитываются при анализе результатов достижения целевого показателя уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, установленного Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

8. Наряду со сплошным анкетированием структурные подразделения Администрации города вправе проводить дополнительные анкетирования, опросы, встречи с населением, иные мероприятия по выявлению уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг. Информация об указанных мероприятиях направляется в МКУ «МФЦ г. Сургута» в сроки, установленные пунктом 5 настоящего раздела.

9. МКУ «МФЦ г. Сургута» в срок до 31 января года, следующего за отчетным, направляет итоговую информацию по результатам сплошного анкетирования заместителю Главы города, ответственному за качество предоставляемых муниципальных услуг. В зависимости от результатов сплошного анкетирования итоговая информация может содержать предложения по принятию мер, направленных на повышение качества предоставления муниципальных услуг.