



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ЭССЕНТУКИ

ПРИКАЗ

29.11.2016

625

г.Ессентуки

О порядке изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями и проведении мониторинга муниципальных учреждений в сфере образования в городе Ессентуки

В целях реализации Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", достижения объективной информации о качестве оказания муниципальных услуг и повышения качества их предоставления населению на территории города Ессентуки

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в городе Ессентуки, подведомственными Управлению образования администрации города Ессентуки (далее – Порядок), согласно приложению 1 к настоящему приказу.
2. Утвердить порядок проведения мониторинга оказания муниципальных услуг согласно приложению 2 к настоящему приказу.
3. Руководителям подведомственных учреждений Управления, предоставлять сведения в соответствии с установленным порядком изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры, до 20 апреля ежегодно.
4. Директору МКУИМЦ Савченко Е.С. предоставлять сводную аналитическую информацию о результатах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг до 30 апреля ежегодно.
5. Директору МКУИМЦ Савченко Е.С. разместить прилагаемые Порядки на

официальном сайте Управления образования администрации города.
6. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на А.Н.Шарову.

Начальник управления

А.Н.Данилов

ПОРЯДОК

порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере образования управления образования, администрации г. Эссентуки

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями в сфере образования в городе Эссентуки, (далее – Порядок) в рамках выполнения муниципального задания, разработан в целях обеспечения эффективности и результативности расходования бюджетных средств, оценки качества предоставления муниципальных услуг.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения г. Эссентуки о качестве оказания муниципальными учреждениями муниципальных услуг в сфере образования (далее - изучение мнения населения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

- выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальными учреждениями подведомственных Управлению образования, администрации г. Эссентуки муниципальных услуг в г. Эссентуки (далее — Управление образования).
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями подведомственными Управлению образования (далее - муниципальные учреждения);
- создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых Управлением образования;
- разработка мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.3. Объектами изучения мнения населения являются качество и доступность предоставления муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Управления образования (далее — уполномоченное лицо).

1.5. Изучение мнения населения может осуществляться независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим

законодательством.

1.6. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в год, в период с **01 апреля по 20 апреля**.

2. Порядок изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг

2.1. Изучение мнения населения производится путем письменного опроса (анкетирования).

2.1.1. Анкета для проведения интервью должна содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение опроса;
- дату проведения опроса;
- место проведения опроса;
- перечень вопросов, задаваемых респонденту;
- фамилию, имя, отчество, контактную информацию респондента;
- подпись респондента и лица, осуществляющего проведение интервью.

2.1.2. В анкете должен быть предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых муниципальных услуг. Должны быть приведены не менее 20 факторов, из которых респондент может выбрать один или несколько факторов. По желанию респондента перечень может быть дополнен одним или несколькими факторами.

2.1.3. Под каждым из вопросов анкеты должно быть предусмотрено место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

2.1.4. Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим интервью, или, при желании респондента, непосредственно респондентом.

2.1.5. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

2.1.6. Для каждого из вопросов в анкете должно быть предусмотрено поле «Нет ответа», которое помечается в случае отказа респондента от ответа на вопрос.

2.1.7. До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов, о праве не указывать в анкете свои фамилию, имя, отчество и контактную информацию. Подпись респондента обязательна.

2.2. Письменный опрос (анкетирование) осуществляется непосредственно по месту предоставления муниципальных услуг в муниципальных учреждениях.

2.3. Дата проведения и продолжительность опроса в отношении муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, определяются руководителем уполномоченного лица.

2.4. Уполномоченное лицо:

- организует проведение опроса;
- устанавливает форму опросных листов (анкет);
- подводит итоги проведенного опроса;
- доводит итоги опроса до начальника Управления образования и директора МКУИМЦ Савченко **в срок до 20 апреля**;

2.5. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации, участвовавших в получении муниципальных услуг.

2.6. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;
- удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг;
- удовлетворенность отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);
- удовлетворенность графиком работы с посетителями;
- удовлетворенность компетентностью сотрудников;
- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;
- наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентируемых административными регламентами оказания муниципальной услуги.

2.7. Вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой муниципальной услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из пяти степеней качества.

Количество граждан, достаточное для изучения мнения населения, составляет не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

2.8. Результаты изучения мнения населения представляются в форме доклада, содержащего информацию об общественной оценке качества оказываемых муниципальных услуг.

2.9. По результатам изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг:

2.9.1. В срок **до 25 апреля** доводит до сведения начальника Управления информацию об итогах изучения мнения населения о качестве оказания муниципальных услуг.

2.9.2. Размещает информацию об итогах изучения мнения населения о качестве

оказания муниципальных услуг на официальном сайте Управления образования в сети Интернет.

2.10. Данная информация учитывается при формировании расходной части бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

Приложение 2
к приказу начальника
управления образования
от «29»ноября 2016г. № 625

Порядок осуществления мониторинга качества оказания муниципальных услуг муниципальными учреждениями Управления образования администрации г. Эссентуки

1. Настоящий порядок разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", письмом Минэкономразвития РФ от 29.04.2011 № 8863-ОФ/Д09 "О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг" и определяет процедуру проведения Управлением культуры образования администрации г. Эссентуки (далее — Управление образования) мониторинга качества оказания муниципальных услуг.

2. Для целей применения настоящего Порядка под мониторингом качества предоставления муниципальных услуг понимается деятельность по систематическому наблюдению за исполнением требований, установленных нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление муниципальных услуг, анализу и прогнозированию состояния исполнения указанных требований при предоставлении муниципальных услуг (далее - мониторинг).

3. Мониторинг организуется и проводится Управлением образованием (внутренний мониторинг), и муниципальными учреждениями подведомственными Управлению образования (внешний мониторинг) на плановой и внеплановой основе.

4. Мониторинг проводится в целях:

- а) выявления, анализа и оценки соответствия фактических значений параметров, характеризующих качество предоставления муниципальных услуг, нормативно установленным;
- б) последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества муниципальных услуг;
- в) контроля последующей динамики исследованных параметров качества муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

5. Объектом мониторинга может выступать как предоставление отдельной муниципальной услуги, результат которого является конечным (решающим жизненную ситуацию) для получателя муниципальной услуги, так и предоставление комплекса муниципальных услуг (комплексная муниципальная услуга), в своей совокупности обеспечивающее достижение заявителем необходимого результата. В обоих случаях в ходе мониторинга исследуются:

- а) нормативные правовые и иные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальных услуг, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества;

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

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

6. При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров качества предоставления муниципальной услуги:

а) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

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

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

г) обращения заявителя в органы исполнительной власти и органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;

д) финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение муниципальной услуги, в том числе наличие неформальных платежей), 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 и услуге в целом) и их отклонение от нормативно установленных;

ж) привлечение заявителями посредников для получения муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов, предоставляющих муниципальную услугу.

7. Основаниями для проведения мониторинга во внеплановом порядке являются:

а) необходимость однократной коррекции качества предоставления муниципальной услуги, разового определения рейтинга качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг и предоставляющих их органов (однократный мониторинг);

б) потребность в отслеживании результативности мер по повышению качества и доступности муниципальных услуг (регулярный мониторинг);

в) наличие сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению муниципальных услуг.

8. План проведения мониторинга составляется Управлением образования (далее - уполномоченный орган) на очередной календарный год не позднее месяца со дня утверждения Правительством Ставропольского края программы

внешнего мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на соответствующий год. Для мониторинга в первую очередь выбираются наиболее массовые и проблемные муниципальные услуги для граждан и организаций, а также муниципальные услуги, по которым планируется или было осуществлено существенное изменение порядка предоставления (чтобы оценить издержки получателей до и после преобразований). План проведения мониторинга утверждается Постановлением (распоряжением) Администрации города Эссентуки и подлежит размещению на официальном сайте Администрации города Эссентуки.

10. О проведении мониторинга издается приказ (распоряжение) начальника Управления образования. Приказ (распоряжение) о проведении мониторинга должен содержать:

- а) объект мониторинга;
- б) фамилию, имя, отчество, должности лиц, ответственных за проведение мониторинга;
- в) сроки проведения мониторинга;
- г) исследуемый период предоставления услуги (при наличии);
- д) методы проведения мониторинга;
- е) перечень параметров качества предоставления муниципальных услуг, по которым проводится мониторинг.

11. В части определения методов проведения мониторинга, требований к методикам и инструментам применения методов сбора первичной информации о качестве предоставления муниципальных услуг, к анализу и оценке данной информации, к предварительным предложениям по мерам по улучшению выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества предоставления исследованной муниципальной услуги ответственные лица Управления культуры, осуществляющие мониторинг, должны руководствоваться Методическими рекомендациями по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, направленными письмом Минэкономразвития РФ от 29.04.2011 № 8863-ОФ/Д09, Методикой проведения внутреннего мониторинга качества предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Ставропольского края.

К участию в мероприятиях по мониторингу могут привлекаться представители органов государственной власти, органов Администрации города Эссентуки, государственных и муниципальных учреждений, общественности. Привлечение указанных лиц к проведению мониторинга осуществляется при их согласии.

12. По завершении мониторинга готовится отчет, содержащий по исследуемой муниципальной услуге следующие сведения:

- а) наименование муниципальной услуги, описание исследуемой траектории получения услуги или характеристик получателей услуги, для которых проводится исследование;
- б) сведения об исследовании (метод исследования, перечень точек наблюдения, количество респондентов, территориальное распределение респондентов);

- в) фактологические результаты исследования по исследуемым параметрам качества предоставления муниципальной услуги;
- г) сведения о соблюдении стандартов предоставления муниципальной услуги в виде обобщенных данных;
- д) описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с издержками на ее получение, и предложений по их решению, иллюстрирующие проблемы предоставления услуги (при наличии).

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

Результаты мониторинга могут иллюстрироваться графиками, диаграммами.

13. Отчеты, составляемые по результатам мониторинга, подлежат регистрации в журнале мониторинга. Копия отчета по результатам внутреннего мониторинга в течение 5 рабочих дней со дня завершения мониторинга подлежит направлению в администрацию г. Эссентуки для обобщения результатов мониторинга. При выявлении уполномоченным органом нарушений требований настоящего Порядка, влияющих на качество проведения мониторинга, соответствующая информация доводится до сведения проводивших мониторинг, для их устранения.

Материалы отчета вместе с копией приказа (распоряжения) о проведении мониторинга хранятся в Управлении образования администрации города, в течение сроков, установленных законодательством об архивном деле.

14. Результаты мониторинга обобщаются, анализируются и сводятся уполномоченным органом в ежегодный отчет мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, который подлежит направлению на рассмотрение Главы администрации города Эссентуки.

Обобщенные результаты мониторинга подлежат размещению уполномоченным органом на официальном сайте Администрации города Эссентуки.