**Постановление администрации муниципального образования сельское поселение «село Воямполка»**

**«26» декабря 2011г. № 43**

**Об утверждении Методики проведения мониторинга**
**внедрения административных регламентов**
**предоставления муниципальных услуг и эффективности**
**предоставления муниципальных услуг администрацией**
**муниципального образования сельское поселение «село Воямполка»**

В целях организации контроля по внедрению административных регламентов предоставления муниципальных услуг, а также организации мониторинга эффективности предоставления муниципальных услуг администрацией муниципального образования сельское поселение «село Воямполка.

АДМИНИСТРАЦИЯ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Методику проведения мониторинга внедрения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и эффективности предоставления муниципальных услуг администрацией муниципального образования сельское поселение «село Воямполка» (далее - Методика) согласно приложению.
2 Администрации сельского поселения, организовать контроль за внедрением административных регламентов предоставления муниципальных услуг, а также мониторинг эффективности предоставления муниципальных услуг в соответствии с Методикой.
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования и распространяется на правоотношения, возникшие с 01 января 2012 года.

Глава администрации
муниципального образования
сельское поселение «село Воямполка» Г.М.Арсанукаева

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования
сельское поселение «село Воямполка»
от 26 декабря № 43

**Методика  проведения мониторинга внедрения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и эффективности предоставления муниципальных услуг администрацией муниципального образования сельское поселение «село Воямполка»**

1. Общие положения

1.1. Настоящая Методика определяет порядок проведения мониторинга внедрения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и эффективности предоставления всех видов муниципальных услуг администрацией муниципального образования сельское поселение «село Воямполка».
1.2. Цели проведения мониторинга внедрения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и эффективности предоставления муниципальных услуг администрацией муниципального образования сельское поселение «село Воямполка» (далее - мониторинг):
1) оценка эффективности внедрения администрацией муниципального образования сельское поселение «село Воямполка» административных регламентов предоставления муниципальных услуг (далее - административные регламенты);
2) оценка качества, комфортности и доступности предоставляемых муниципальных услуг.
1.3. Субъектами мониторинга являются рабочие группы, создаваемые администрацией муниципального образования сельское поселение «село Воямполка».
1.4. Объектами мониторинга являются муниципальные услуги, оказываемые администрацией муниципального образования сельское поселение «село Воямполка» самостоятельно, и (или) через районные муниципальные учреждения.
Объекты мониторинга подразделяются на процессы и институты. К первым относятся процедуры оказания муниципальных услуг, в том числе внедрение административных регламентов. Ко вторым - администрация муниципального образования сельское поселение «село Воямполка»).
1.5. Основные задачи мониторинга:
1) наблюдение за состоянием предоставления муниципальных услуг;
2) выявление изменений, происходящих в системе предоставления муниципальных услуг, проведение их детального анализа;
3) выявление "проблемных" муниципальных услуг и анализ их предоставления;
4) определение мероприятий по предупреждению или устранению низкого уровня доступности и качества предоставления муниципальных услуг;
5) анализ внедрения административных регламентов:
а) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги в местах предоставления муниципальных услуг (сроки предоставления муниципальной услуги, состав и порядок предоставления документов, требования к местам приема граждан, информирование, консультирование, обжалование);
б) исполнение административного регламента с точки зрения соответствия административных процедур административному регламенту (в части последовательности, содержания работ, соблюдения требований к оформлению документов, критериев принятия решений, сроков отдельных действий и т.д.);
в) соответствие ресурсов требованиям административного регламента (достаточность финансовых, человеческих, материальных ресурсов для исполнения административного регламента).
1.6. Под качеством услуги понимается - совокупность характеристик муниципальной услуги, с учетом административного регламента, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя в отношении содержания (результата) муниципальной услуги.
1.7. Под доступностью услуги понимается возможность получения муниципальной услуги получателями с учетом всех объективных ограничений. Для разных муниципальных услуг и категорий получателей доступность услуги может определяться разными характеристиками, не только общими (территориальная доступность или наличие информационных стендов), но и специфическими для группы получателей (языковая доступность).
1.8. Основными функциями мониторинга являются:
1) констатирующая функция, заключающаяся в диагностике современного состояния качества, комфортности и доступности муниципальных услуг;
2) корректирующая функция, позволяющая выявлять существующие недостатки в процедуре предоставления муниципальных услуг и своевременно проводить меры их коррекции;
3) прогностическая функция, обеспечивающая накопление информации, необходимой для прогнозирования социальных последствий мер коррекции.
2. Периодичность и этапы мониторинга

2.1. Мониторинг по одному объекту мониторинга осуществляется не реже одного раза в год.
2.2. Этапы мониторинга:
1) Подготовка к проведению мониторинга:
а) определение объекта мониторинга;
б) определение исполнителей мониторинга;
в) определение сроков проведения мониторинга;
г) иные подготовительные мероприятия.
2) Проведение мониторинга:
а) опрос получателей муниципальной услуги;
б) сбор внешних данных (информационная и географическая доступность и т.п.);
в) получение данных у объекта мониторинга, предоставляющего услугу (количественная и качественная составляющая).
3) Обработка и анализ данных, подготовка и направление отчета по мониторингу.

3. Порядок проведения мониторинга

3.1. Администрация муниципального образования сельское поселение «село Воямполка» в 1-м квартале очередного года:
1) определяют ответственное должностное лицо по организации проведения мониторинга;
2) утверждают пообъектный план-график проведения мониторинга;
3) утверждают составы рабочих групп по проведению мониторинга.
В состав рабочей группы входят: председатель рабочей группы, секретарь рабочей группы, члены рабочей группы.
Количественный состав определяется администрацией муниципального образования сельское поселение «село Воямполка» самостоятельно. Минимальный состав рабочей группы не может быть менее 3 человек.
3.2. В состав рабочей группы для проведения мониторинга муниципальных услуг, оказываемых администрацией, входят уполномоченные лица администрации муниципального образования сельское поселение «село Воямполка», члены рабочей группы.
3.3. Рабочая группа администрации муниципального образования сельское поселение «село Воямполка» осуществляет:
1) составление планов проведения мониторингов;
2) разработку перечней показателей для проведения мониторингов, отвечающих целям проведения мониторингов. Перечень показателей включает базовый перечень показателей для проведения мониторингов согласно приложению к настоящей Методике и дополнительные (отраслевые) показатели, характеризующие предоставление муниципальной услуги, на основе требований к порядку предоставления муниципальной услуги, установленных в административном регламенте;
3) составляет опросные листы и организовывает проведение опросов получателей муниципальной услуги, определяет количество опрашиваемых и периодичность опросов;
4) обобщает опросные листы и обращения получателей муниципальной услуги, отражающие степень удовлетворенности существующим уровнем качества и доступности по каждому виду муниципальных услуг;
5) предоставляет информацию по вопросам мониторинга в рабочую группу.
3.4. Рабочая группа при проведении мониторинга:
1) осуществляет сбор и обобщение внешних данных в соответствии с настоящей Методикой и перечнем показателей мониторинга;
2) получает данные у объекта мониторинга о количественной и качественной составляющей муниципальной услуги;
3) анализирует информацию по опросным листам и обращениям получателей муниципальной услуги;
4) готовит заключение по итогам мониторинга и направляет его главе администрации муниципального образования сельское поселение «село Воямполка» .
3.5. Заключение рабочей группы по итогам мониторинга подготавливается секретарем рабочей группы, подписывается всеми членами рабочей группы и должно содержать:
1) описание состояния предоставления муниципальной услуги, в т.ч. соответствие требованиям административного регламента (количественные и качественные характеристики);
2) заключение по эффективности предоставления муниципальной услуги (количественному уровню, уровню доступности, качеству предоставления муниципальной услуги);
3) заключение по эффективности внедрения администрацией муниципального образования сельское поселение «село Воямполка» административных регламентов.
Заключение может содержать предложения по повышению эффективности предоставления муниципальной услуги.
3.6. Ответственное лицо отвечающий за предоставление муниципальной услуги, организует размещение заключения по итогам мониторинга на официальном сайте администрации муниципального образования сельское поселение «село Воямполка» в разделе "Административная реформа".

Приложение к
Методике проведения мониторинга
внедрения административных регламентов
предоставления муниципальных услуг и
эффективности предоставления муниципальных
услуг администрацией муниципального образования
сельское поселение «село Воямполка»

**Базовый перечень показателей для проведения мониторингов**

1. Показатели эффективности предоставления муниципальной услуги:
1) сроки предоставления муниципальной услуги (соблюдены (не соблюдены); сокращены (не сокращены);
2) показатели оптимизации предоставления муниципальной услуги при внедрении административного регламента:
а) устранение избыточных административных процедур (привело (не привело), с приведением примеров);
б) сокращение трудозатрат (привело (не привело), с указание среднего сокращения трудозатрат в часах);
в) сокращение количества документов, предоставляемых получателями муниципальной услуги, для предоставления муниципальной услуги (привело (не привело), с указанием количества);
3) уменьшение затрат времени (и соответствующих издержек) получателей муниципальной услуги (привело (не привело), по результатам опроса).
2. Показатели результативности предоставления муниципальной услуги:
1) изменение количества получателей муниципальной услуги (в % к предыдущему году);
2) наличие (отсутствие) нарушений в процессе оказания муниципальной услуги (% по результатам выборочного обследования);
3) степень удовлетворенности граждан и организаций качеством и доступностью муниципальной услуги (по результатам опросов - % от общего числа опрошенных);
4) доля получателей муниципальной услуги, обжаловавших решения и действия соответствующих должностных лиц (% от получателей муниципальной услуги);
5) количество выявленных нарушений полноты и качества предоставления муниципальной услуги по результатам плановых и внеплановых внутренних проверок (количество проверок, динамика выявленных нарушений - ед.).
3. Показатели, характеризующие информационную доступность муниципальной услуги:
1) соответствие порядку информирования о правилах предоставления муниципальной услуги (соответствует (не соответствует);
2) оценка уровня информирования населения (получателей) о порядке предоставления муниципальной услуги ( достаточный (не достаточный);
3) доля получателей муниципальной услуги, получивших необходимые сведения о порядке предоставления муниципальной услуги из единой информационно-справочной системы (% по результатам опроса);
4) доля получателей муниципальной услуги, направивших свои замечания и предложения об усовершенствовании предоставления муниципальной услуги посредством использования информационной системы обеспечения обратной связи (% от общего числа получателей).
4. Показатели, характеризующие доступность и комфортность предоставления муниципальной услуги:
1) уровень транспортной доступности общественным транспортом (доступно (недоступно), по результатам опроса);
2) соответствие требованиям комфортности предоставления муниципальной услуги (соответствует (не соответствует), по результатам опроса).