



**УПРАВЛЕНИЕ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД КРАСНОДАР**

П Р И К А З

г. Краснодар

№ _____

Об утверждении Порядка осуществления мониторинга оказания муниципальных услуг (работ), муниципальными учреждениями, находящимися в ведении управления по физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Краснодар

Руководствуясь Федеральным законом от 06 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 08 мая 2010 года №83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг (работ) муниципальными учреждениями, находящимися в ведении управления по физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Краснодар п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить порядок осуществления мониторинга оказания муниципальных услуг (работ) муниципальными учреждениями, находящимися в ведении управления по физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Краснодар (Приложение № 1).

2. Утвердить методику проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (работ), муниципальными учреждениями, находящимися в ведении управления по физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Краснодар (Приложение 2).

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя начальника управления, начальника отдела развития видов спорта и спортивных объектов Б.Б.Тихоненко.

Начальник управления

А.Н.Мирошников

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

проекта приказа начальника управления по физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Краснодар
«Об утверждении Порядка осуществления мониторинга оказания муниципальных услуг, муниципальными учреждениями, находящимися в ведении управления по физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Краснодар»

Проект подготовлен и внесён:

Управлением по физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Краснодар
Главный специалист отдела развития видов спорта и спортивных объектов

Д.В.Демчук

Проект согласован:

Главный специалист отдела развития видов спорта и спортивных объектов

З.А.Яковлева

Заместитель начальника управления, начальник отдела развития видов спорта и спортивных объектов

Б.Б.Тихоненко

Ведущий специалист отдела развития видов спорта и спортивных объектов

Ю.В.Баратян

Проект подготовлен в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации муниципального образования город Краснодар

Приложение № 1
к приказу управления по физической
культуре и спорту администрации му-
ниципального образования город
Краснодар

**Порядок
осуществления мониторинга оказания муниципальных услуг (работ)
муниципальными учреждениями, находящимися в ведении управления
по физической культуре и спорту администрации муниципального обра-
зования город Краснодар**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (работ) муниципальными учреждениями, находящимися в ведении управления по физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Краснодар (далее – Порядок), определяет процедуры мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (работ) (далее – мониторинг), должностными лицами муниципальных учреждений.

1.2. Цели и задачи мониторинга.

Мониторинг проводится в целях повышения качества и доступности муниципальных услуг (работ).

Основными задачами мониторинга являются:

своевременная фиксация отклонений от установленных норм предоставления муниципальной услуги (работы): срок предоставления, условия ожидания приема, порядок информирования и др.;

выявление и анализ проблем при предоставлении муниципальной услуги (работы) (характер взаимодействия заявителей с должностными лицами, обоснованность отказов в предоставлении муниципальной услуги, отсутствие избыточных административных действий, оптимальность сроков исполнения административных процедур и др.);

подготовка предложений по решению проблем, возникающих при предоставлении муниципальной услуги (работы).

1.3. Понятия, применяемые в настоящем Порядке:

Объекты мониторинга – муниципальные услуги (работы), оказываемые муниципальными учреждениями, находящимися в ведении управления по физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Краснодар (далее – муниципальные учреждения).

Субъекты мониторинга – муниципальные учреждения, предоставляющие муниципальные услуги (работы).

Заявитель (получатель муниципальной услуги (работы)) – юридическое или физическое лицо, обратившееся в муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, для реализации прав либо законных интересов.

Качество услуги (работы) – совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателя в отношении содержания (результата) муниципальной услуги (работы).

Доступность услуги (работы) – возможность получения муниципальной услуги получателями с учетом всех объективных ограничений. Для разных муниципальных услуг (работ) и категорий получателей доступность услуги может определяться разными характеристиками, не только общими (территориальная доступность или наличие информационных стендов), но и специфическими для группы получателей.

2. Этапы проведения мониторинга

2.1. Мониторинг включает в себя систему мероприятий, проводимых в несколько этапов:

1 этап – разработка системы показателей, характеризующих качество предоставления муниципальной услуги (работ);

2 этап – сбор информации о деятельности субъекта мониторинга и степени удовлетворенности получателей муниципальной услуги (работы) (заявителей);

3 этап – анализ поступающей информации;

4 этап – подведение итогов мониторинга;

5 этап – разработка комплекса мероприятий, направленных на повышение качества предоставления муниципальных услуг (работы).

3. Организация и проведение мониторинга

3.1. Мониторинг проводится ежегодно.

3.2. Результаты ежегодных исследований обобщаются по итогам каждого года.

3.3. Начальником управления по физической культуре и спорта администрации муниципального образования город Краснодар может быть принято решение о назначении внепланового мониторинга.

3.4. В рамках проведения мониторинга орган, осуществляющий мониторинг, выполняет следующие функции:

1) формирует и утверждает набор показателей, характеризующих качество предоставления муниципальных услуг (работ);

2) запрашивает и получает у субъектов мониторинга информацию в соответствии с Методикой проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (работ) муниципальными учреждениями далее – Методика) и использует ее исключительно в целях мониторинга;

3) использует базу данных предоставленных муниципальных услуг (работ);

4) проводит проверку информации, представленной субъектами мониторинга в рамках мониторинга;

5) производит опрос получателей муниципальной услуги (работы) (заявителей) с целью сбора сведений о качестве предоставления услуги (работы);

б) оказывает методическую помощь субъекту мониторинга по вопросам сбора и подготовки информации, предоставляемой им в рамках мониторинга.

4. Действия, осуществляемые при мониторинге

4.1. Получение от субъекта мониторинга информации об обращениях получателей муниципальной услуги (работы) (заявителей) для получения муниципальной услуги (работы). При этом состав информации должен включать в себя:

общее количество обращений;

количество услуг, предоставленных в срок;

количество услуг, предоставленных с нарушением срока; количество отказов в предоставлении услуг (работ);

количество поступивших жалоб на несоблюдение требований к порядку предоставления муниципальных услуг (работ), на необоснованность отказа;

количество удовлетворенных жалоб;

количество жалоб, признанных необоснованными.

4.2. Получение от получателей муниципальной услуги (заявителей) информации об исполнении в части:

срока оказания услуги (работы);

состава и порядка представления документов;

порядка консультирования;

порядка обжалования.

4.3. Анализ результатов мониторинга, включающий в себя:

заполненные таблицы, приведенные в методике;

расчет коэффициента удовлетворенности.

4.4. Формирование отчета о результатах мониторинга, включающего в себя:

рассчитанную оценку качества предоставления муниципальной услуги (работы);

выводы о проведенном анализе;

комплекс мероприятий, оптимизирующих порядок предоставления муниципальной услуги и повышение её качества.

5. Использование результатов мониторинга

5.1. На основании данных, полученных при проведении мониторинга, от специалистов муниципальных учреждений, специалистами управления по физической культуре спорту администрации муниципального образования город Краснодар формируется ежегодный отчет о качестве предоставления муниципальных услуг (работ) муниципальными учреждениями.

5.2. Ежегодный отчет предоставляется Начальнику управления по физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Краснодар позднее 1 марта года, следующего за отчетным.

5.3. На основании отчета специалистами управления по физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Краснодар разрабатываются рекомендации по улучшению качества предоставления муниципальных услуг (работ), муниципальными учреждениями.

Заместитель начальника управления,
начальник отдела развития видов
спорта и спортивных объектов

Б.Б.Тихоненко

Приложение № 2
к приказу управления по физической
культуре спорту администрации
муниципального образования город
Краснодар

**Методика
проведения мониторинга качества предоставления муниципальных
услуг (работ), муниципальными учреждениями, находящимися в
ведении управления по физической культуре и спорту администрации
муниципального образования город Краснодар**

1. Общие положения

1.1. Настоящая методика проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (работ) муниципальными учреждениями, находящимися в ведении управления по физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Краснодар (далее – Методика), определяет состав собираемой информации о порядке и способе, ее анализ, а также рекомендации по подготовке отчетных материалов и заключений по результатам мониторинга.

1.2. Органом, составляющим сводный отчет по мониторингу, являются специалисты управления по физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Краснодар.

1.3. Субъектами мониторинга являются муниципальные учреждения, находящиеся в ведении управления по физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Краснодар, предоставляющие муниципальные услуги (работы) юридическим или физическим лицам (далее – муниципальные учреждения).

1.4. Предметом мониторинга являются муниципальные услуги (работы), предоставляемые муниципальными учреждениями.

1.5. Информация, необходимая для осуществления мониторинга, предоставляется муниципальными учреждениями, ответственными за предоставление муниципальных услуг (работ).

2. Критерии оценки качества предоставления муниципальных услуг

2.1. При оценке качества предоставления муниципальной услуги (работы) используются следующие критерии:

соблюдение общих сроков предоставления муниципальной услуги;

соблюдение сроков реализации административных процедур;

соответствие затребованных от заявителя документов;

отсутствие необоснованных отказов в предоставлении муниципальной услуги (работы);

отсутствие обоснованных жалоб на несоблюдение требований к порядку предоставления муниципальных услуг (работ), на необоснованность отказа.

2.2. Для анализа качества предоставления муниципальной услуги (работы) по конкретному обращению применяется Таблица №1.

Таблица №1

№ п/п	Наименование муниципального учреждения	Наименование муниципальной услуги (работы)	Соблюдение общих сроков предоставления муниципальной услуги	Соблюдение сроков реализации административных процедур	Соответствие затребованных от заявителя документов	Наличие необоснованных отказов в предоставлении муниципальной услуги	Наличие обоснованных жалоб на несоблюдение требований к порядку предоставления муниципальных услуг, на необоснованность отказа
1	2	3	4	5	6	7	8

Для используемых критериев оценки устанавливаются следующие значения:

соблюдение общих сроков предоставления муниципальной услуги (работы) – 1 балл;

соблюдение сроков реализации административных процедур – 1 балл;

соответствие затребованных от заявителя документов положениям административного регламента или другими локальными актами муниципального учреждения - 1 балл;

отсутствие необоснованных отказов в предоставлении муниципальной услуги – 1 балл;

отсутствие обоснованных жалоб на несоблюдение требований к порядку предоставления муниципальных услуг (работ), на необоснованность отказа – 1 балл.

2.3. Определение качества предоставления муниципальной услуги (работы) производится согласно балльной системе с учетом суммирования баллов по критериям с определением средней оценки.

2.4. Для определения средней оценки качества предоставления муниципальной услуги (работы) анализируются данные о качестве предоставления муниципальных услуг по конкретным обращениям за отчетный период.

2.5. Выводы о качестве предоставления муниципальных услуг основываются на балльной оценке:

5 – высокое качество предоставления муниципальных услуг;

4 – хорошее качество предоставления муниципальных услуг;

3 – удовлетворительное качество предоставления муниципальных услуг;

2-1 – качество предоставления муниципальных услуг неудовлетворительное.

2.6. Для анализа факторов, снижающих качество предоставления муниципальных услуг (работ) используется Таблица №2.

Таблица №2

п/п	Наименование муниципальной услуги (работы)			
	Наименование нарушения	Причина нарушения	Срок нарушения	Лицо, допустившее нарушение
1	2	3	4	5
1	Нарушение общих сроков предоставления муниципальной услуги (работы)			
2	Нарушение сроков реализации административных процедур			
3	Наличие обоснованных жалоб на несоблюдение требований к порядку предоставления муниципальных услуг (работ), на необоснованность отказа			

2.7. На основании данных Таблицы №2 специалисты муниципальных учреждений

осуществляющее мониторинг предоставления муниципальных услуг (работ), разрабатывает рекомендации по предотвращению подобных нарушений в будущем.

2.8. Для увеличения достоверности информации о предоставлении муниципальных услуг (работ) специалисты, проводят избирательный опрос получателей муниципальных услуг, используя установленную форму опросного листа согласно приложению. Данные опроса должны быть отражены в отчете о качестве предоставления муниципальных услуг.

2.9. В качестве вспомогательной информации при проведении мониторинга используются следующие сведения:

общее количество оснований для начала предоставления муниципальной услуги (заявлений);

общее количество муниципальных услуг, предоставленных в срок;

общее количество муниципальных услуг, предоставленных с нарушением срока;

общее количество отказов в предоставлении муниципальных услуг;
 общее количество поступивших жалоб;
 общее количество жалоб, признанных необоснованными;
 общее количество удовлетворенных жалоб;
 достаточность ресурсного обеспечения предоставления муниципальной услуги.

2.10. ОПРОСНЫЙ ЛИСТ

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (работу) (условия доступа в учреждение, его местонахождение)?

5

4

3

2

1

2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (работу) (полнота информирования, понятность изложения)?

5

4

3

2

1

3. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности и оснащения помещения муниципального учреждения, в котором предоставляется муниципальная услуга (работа) (места ожидания, наличие мест общего пользования)?

5

4

3

2

1

4. Достаточно ли столов и канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?

Достаточно

Недостаточно

4.1. Если недостаточно, то чего не хватает?

Мест для заполнения документов _____

Канцелярских принадлежностей _____

Бланков _____

Другое _____

5. Удовлетворяет ли Вас приём документов для зачисления детей в муниципальное учреждение?

Удовлетворяет

Не удовлетворяет

5.1. Если не удовлетворяет, то в чем причина?

Очередь не организована

Длительное ожидание

Недостаточно муниципальных мест

6. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас уровень обслуживания со стороны работников муниципального учреждения в связи с предоставлением муниципальной услуги?

5

4

3

2

1

6.1. Если не удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками муниципального учреждения, то по каким причинам?

Некорректное поведение

Невнимательное отношение

Не получил ответов на интересующие вопросы

Другое

7. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления муниципальной услуги (работы)?

Да

Нет

7.1. Если да, то с какими необоснованными действиями Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления муниципальной услуги (работы)?

Установление неофициальной очереди

Советы обратиться в другую организацию, предоставляющую муниципальную услугу (работу) за плату

Необходимая информация предоставляется за дополнительную плату

Требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством

Другое

8. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас объем полученной информации о муниципальной услуге (полнота информации, понятность изложения)?

5

4

3

2

1

9. Организованы ли альтернативные способы информирования о предоставлении муниципальной услуги (работы)?

Телефон (автоответчик)

Интернет (электронная почта)

Обычная почта

Информационные стенды

10. Укажите источники получения информации о предоставлении муниципальной услуги (работы)

Газеты

Телевидение

Интернет

Знакомые

Работники учреждения

Информационные стенды

Брошюры

11. Какой, на Ваш взгляд, источник получения информации наиболее эффективный?

12. Достаточно ли информации о порядке предоставления муниципальной услуги (работы) на информационных стендах в муниципальном учреждении?

Да

Нет

Информация отсутствует

12.1. Если нет, то какую информацию Вам хотелось бы видеть дополнительно?

13. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления муниципальной услуги (работы)?

Удовлетворяют

Не удовлетворяют

14. Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

Не приходилось

Два раза и более

14.1. По каким причинам Вам приходилось повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

Внесение дополнительной информации, документов

Не успел решить все вопросы в течение рабочего дня

(приема)

Другое

15. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас порядок досудебного обжалования действий работников муниципальных учреждений?

5

4

3

2

1

16. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас качество предоставления муниципальной услуги в целом?

5

4

3

2

1

3. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА к проекту муниципального правового акта

Наименование проекта муниципального правового акта:

Приказ управления по физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Краснодар «Об утверждении Порядка осуществления мониторинга оказания муниципальных услуг (работ), муниципальными учреждениями, находящимися в ведении управления по физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Краснодар».

Иницилируемый к утверждению правовой акт является нормативным, поскольку выражает волеизъявление управления по физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Краснодар по установлению общеобязательных рассчитанных на многократное применение правил (норм).

Наименование органа внесшего проект:

Управление по физической культуре и спорту администрации муниципального образования город Краснодар

Цели, которые преследуются принятием муниципального правового акта:

реализация положений Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с

совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений».

Возможные последствия принятия проекта муниципального правового акта: повышение качества предоставляемых муниципальных услуг (работ), муниципальными учреждениями.

Заместитель начальника управления,
начальник отдела развития видов
спорта и спортивных объектов

Б.Б.Тихоненко