



АДМИНИСТРАЦИЯ ИССИНСКОГО РАЙОНА ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 01.11.2012 № 404-п

Р.п.Исса

Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Иссинского района Пензенской области

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Иссинского района Пензенской области, руководствуясь статьей 21 Устава Иссинского района Пензенской области,

администрация Иссинского района Пензенской области постановляет:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Иссинского района Пензенской области, согласно приложению.
2. Определить отдел по экономике администрации Иссинского района уполномоченным органом на проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органов местного самоуправления Иссинского района Пензенской области, размещенных в Реестре муниципальных услуг Иссинского района.
3. Опубликовать настоящее постановление в информационном бюллетене Иссинского района Пензенской области «Иссинский районный вестник».
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителя аппарата администрации Иссинского района.

Глава администрации

А.Н. Кулигин

П О Р Я Д О К
проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг
органами местного самоуправления муниципального образования
Иссинский район Пензенской области

1. Целями настоящего Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Иссинского района Пензенской области (далее – мониторинг) является получение информации о порядке и способах оказания муниципальных услуг юридическим и физическим лицам на территории Иссинского района и выработка управленческих решений по улучшению качества и доступности их предоставления.

2. Мониторинг проводится ежегодно в 4 квартале календарного года в отношении муниципальных услуг органов местного самоуправления Иссинского района Пензенской области, размещенных в Реестре муниципальных услуг Иссинского района.

3. Ответственным за проведение мониторинга является отдел по экономике администрации Иссинского района Пензенской области.

4. Мониторинг проводится в 3 последовательных этапа:

4.1. На первом этапе мониторинга отделом по экономике администрации Иссинского района высчитывается рейтинг доступности муниципальных услуг (приложение № 1), предоставляемых органами местного самоуправления Иссинского района Пензенской области, путем обработки информации, полученной из официальных источников, либо полученной от органов местного самоуправления Иссинского района и органов государственной власти Пензенской области (по согласованию).

4.2. На втором этапе мониторинга отдел по экономике администрации Иссинского района, по итогам рейтинга доступности муниципальных услуг, определяет муниципальные услуги, предоставляемые органами местного самоуправления и предоставляемые через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Иссинского района (далее – МФЦ), и организует проведение формализованных личных интервью с респондентами (получателями муниципальных услуг) по установленной анкете проведения опроса заявителей о качестве предоставления муниципальной услуги (приложение № 2). В случае отсутствия у респондента свободного времени для ответа на вопросы мониторинга, респонденту предлагается добровольно указать контактную информацию и время, удобное для телефонного опроса. Участие респондентов в мониторинге является свободным и добровольным.

4.3. На третьем этапе мониторинга отдел по экономике администрации Иссинского района проводит обобщение собранных количественных показателей и проводит оценку качества предоставления муниципальных услуг (приложение № 3). Оценочные баллы определяют удовлетворительное либо неудовлетворительное качество предоставления муниципальных услуг по 10-балльной шкале. Для расчета показателя используется формула: $K = S/N$, где: K – качество предоставления муниципальной услуги, S – сумма баллов по каждому критерию, N – количество заявителей по муниципальной услуге.

1) от 0 до 5 баллов – неудовлетворительное качество предоставления муниципальной услуги;

2) от 6 баллов до 10 баллов – удовлетворительное качество предоставления муниципальной услуги.

5. Результаты проведения мониторинга оформляются в виде доклада об оценке качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Иссинского района Пензенской области.

6. Доклад об оценке качества размещается на официальном сайте администрации Иссинского района Пензенской области в сети Интернет.

7. Результаты проведения мониторинга качества предоставления услуг направляются органам местного самоуправления Иссинского района Пензенской области для дальнейшего их использования в текущей деятельности.