

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
ОБУ «ЦСЗН по Хлевенскому району»**

1. Общие вопросы

1.1. Настоящее Положение определяет цели, предмет, порядок и методы проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг ОБУ «ЦСЗН по Хлевенскому району» (далее - учреждение), требования к подготовке отчета о результатах проведения мониторинга качества и доступности предоставления государственных и социальных услуг (далее - мониторинг).

1.2. Под мониторингом понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности предоставления государственных услуг, оценка соответствия показателей качества и доступности государственных и социальных услуг требованиям, содержащимся в законодательстве.

1.3. Под качеством предоставления государственной и социальной услуги понимается:

уровень комфортности оказания государственной и социальной услуги;

качество взаимодействия заявителя с должностными лицами учреждения, участвующих в предоставлении государственной и социальной услуги (вежливость, компетентность сотрудников, предоставляющих государственную и социальную услугу, точность и правильность заполнения документов).

1.4. Под доступностью государственной и социальной услуги понимается:

доступность информации о порядке предоставления государственной и социальной услуги;

полнота и понятность предоставленной заявителю информации о порядке предоставления государственной и социальной услуги;

удобство графика работы учреждения;

получение заявителем информации о стадии предоставления государственной и социальной услуги.

1.5. Мониторинг осуществляется в целях:

выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных и социальных услуг, в том числе временных затрат заявителей на получение государственной и социальной услуги;

разработки и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности государственных и социальных услуг;

контроля динамики исследованных параметров качества и доступности государственных и социальных услуг, результативности мер по их улучшению.

1.6. Основными задачами мониторинга являются:

выявление административных барьеров при предоставлении государственных и социальных услуг и выработка предложений по их устранению;

выявление факторов, способствующих появлению административных барьеров, и

выработка предложений по их устранению;

анализ соблюдения стандартов комфортности предоставления государственных и социальных услуг;

оценка уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью предоставления государственных и социальных услуг;

выявление динамики роста (снижения) уровня качества и доступности предоставления государственных и социальных услуг;

подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления государственных и социальных услуг.

2. Объект мониторинга

2.1. Объектом мониторинга является:

отдельная государственная или социальная услуга, результат предоставления которой является конечным для заявителя;

комплекс государственных либо социальных услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.

2.2. В ходе мониторинга исследуются:

нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной и социальной услуги и устанавливающие требования к исследуемым параметрам качества и доступности;

практика предоставления исследуемых государственных и социальных услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности;

оценка заявителями качества и доступности государственных и социальных услуг, в том числе по рассматриваемым параметрам, их ожидания по улучшению качества и доступности государственных и социальных услуг.

3. Предмет мониторинга

При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров качества и доступности предоставления государственных услуг:

соблюдение стандартов качества и доступности предоставления государственных и социальных услуг;

удовлетворенность заявителей качеством и доступностью государственной и социальной услуги (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой услуги;

временные затраты при получении заявителями государственной и социальной услуги;

проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной и социальной услуги.

4. Методы проведения мониторинга

4.1. Для оценки параметров качества и доступности предоставления государственных и социальных услуг при проведении мониторинга используются следующие методы: социологический опрос заявителей (анкетирование) и анализ соблюдения административных процедур при предоставлении государственной услуги.

4.2. Используемые методики мониторинга должны обеспечивать:

формирование и последующее накопление массива данных о нормативно установленных и фактических значениях по каждому из рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемой государственной и социальной услуги;

выявление полных временных затрат заявителя на получение государственной и социальной услуги, включая необходимость повторного обращения заявителя за предоставлением государственной услуги;

возможность выявления и последующего сопоставления нормативно установленных и фактических (абсолютных, средних) значений исследуемых параметров;

выявление исследуемых параметров, нормативно установленные значения, которых отсутствуют;

установление степени значимости исследуемых параметров для получателей государственной и социальной услуги;

формирование интегрированной оценки качества и доступности рассматриваемой услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей;

установление параметров, улучшением которых может быть обеспечено повышение качества и доступности исследуемой государственной либо социальной услуги, в том числе удовлетворенности ее получателя.

5. Результаты мониторинга

5.1. По итогам проведения мониторинга составляется отчет о результатах проведенного мониторинга, содержащий по каждой исследуемой государственной либо социальной услуге следующие сведения:

5.1.1. Наименование государственной, социальной услуги, описание круга заявителей.

5.1.2. Сведения о проведенном исследовании, количество опрошенных респондентов.

5.1.3. Количественные результаты исследования:

количество нормативно установленных и фактически необходимых для получения государственной, социальной услуги обращений в органы государственной власти, предоставляющие государственные услуги;

нормативно установленные и реальные временные затраты на получение государственной, социальной услуги;

уровень удовлетворенности заявителем качеством и комфортностью государственной, социальной услуги.

5.1.4. Сведения о соблюдении стандартов качества предоставления государственной и социальной услуги (в том числе стандартов комфортности).

5.1.5. Описание выявленных наиболее актуальных проблем, возникающих при предоставлении государственной, социальной услуги, непосредственно связанных с издержками заявителя, и предложения по их решению.

5.1.6. Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга, в том числе предложения:

по внесению изменений в законодательство, регулирующее предоставление государственных, социальных услуг;

по внесению изменений в административные регламенты предоставления государственных услуг, а именно:

об изменении перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

об изменении срока предоставления государственной услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;

об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими государственные услуги;

по оптимизации административных процедур при предоставлении государственной услуги;

по повышению доступности предоставления государственной и социальной услуги.

5.2. К отчету о результатах проведенного мониторинга прилагается:

массив данных по каждой исследованной государственной и социальной услуге, включающий данные, полученные по каждому из исследованных параметров;

выводы по итогам анализа и оценки первичной информации о качестве и доступности предоставления государственных и социальных услуг, а также результаты сравнения с другими исследованными в рамках данного мониторинга государственными и социальными услугами.