

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ ИПАТОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

28 сентября 2015 г.

г. Ипатово

№ 676

О мониторинге качества, предоставляемых государственных и муниципальных услуг в сферах образования, культуры и молодежной политики в Ипатовском муниципальном районе Ставропольского края

В целях реализации бюджетирования, ориентированного на результат, повышения качества управления муниципальными финансами, прозрачности системы муниципальных финансов, эффективности использования бюджетных средств, выявления мнения получателей услуг о качестве предоставления государственных и муниципальных услуг муниципальными учреждениями Ипатовского муниципального района Ставропольского края, администрация Ипатовского муниципального района Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые:

1.1. Порядок проведения мониторинга о качестве предоставляемых государственных и муниципальных услуг в сферах образования, культуры и молодежной политики в Ипатовском муниципальном районе Ставропольского края.

1.2. Перечень видов государственных и муниципальных услуг, о качестве предоставления которых должен осуществляться мониторинг (далее – Перечень).

2. Обнародовать настоящее постановление в районном муниципальном казенном учреждении культуры "Ипатовская межпоселенческая центральная библиотека" Ипатовского района Ставропольского края и разместить на официальном сайте администрации Ипатовского муниципального района Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Ипатовского муниципального района Ставропольского края Фоменко Т.А.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава администрации
Ипатовского муниципального
района Ставропольского края



С.Б.Савченко

Утвержден
постановлением администрации
Ипатовского муниципального
района Ставропольского края
от 28 сентября 2015 г. № 676

Порядок проведения мониторинга качества предоставляемых
государственных и муниципальных услуг в сферах образования, культуры и
молодежной политики в Ипатовском муниципальном районе
Ставропольского края

1. Порядок проведения мониторинга качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг (далее – Порядок, мониторинг) устанавливает процедуру изучения общественного мнения о качестве предоставляемых муниципальными учреждениями в сфере образования, культуры и молодежной политики (далее – муниципальные учреждения) государственных и муниципальных услуг (далее – услуги) в Ипатовском районе Ставропольского края (далее – Ипатовский район)

2. Основными целями проведения мониторинга являются сбор сведений о качестве предоставляемых услуг, в том числе:

- выявление степени удовлетворенности получателей услуг качеством предоставляемых муниципальными учреждениями услуг в Ипатовском районе;

- учет и последующее использование результатов мониторинга при формировании бюджета Ипатовского муниципального района Ставропольского края на очередной финансовый год и плановый период;

- определение по результатам мониторинга мероприятий (предложений), влияющих на качество предоставляемых услуг;

- разработка мер, направленных на повышение доступности услуг, снижение административных барьеров, оптимизацию и повышение качества предоставляемых услуг.

3. Финансирование мероприятий, связанных с подготовкой и проведением мониторинга, осуществляется за счет ассигнований, предусмотренных в бюджетной смете соответствующих главных распорядителей средств бюджета Ипатовского муниципального района Ставропольского края.

4. Объектами мониторинга являются качество и доступность предоставления услуг, включенных в перечень муниципальных (государственных) услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями.

5. Мониторинг осуществляется не реже одного раза в год, на основании распоряжения администрации Ипатовского муниципального района Ставропольского края, на стадии подготовки к составлению проекта бюджета Ипатовского муниципального района Ставропольского края на очередной финансовый год и плановый период.

6. Мониторинг производится путем анкетирования.

7. Анкетирование может проводиться:

- непосредственно по месту предоставления услуг (в учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);
- на сайте органа, осуществляющего функции и бюджетные полномочия главного распорядителя, и (или) сайтах муниципальных учреждений;
- на официальном сайте администрации Ипатовского муниципального района Ставропольского края.

8. Анкетирование проводится в удобное для жителей Ипатовского района время в течение одного или нескольких дней, но не более 10-ти календарных дней.

9. Анкетирование может осуществляться муниципальными учреждениями, предоставляющими услугу, а также независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

10. Анкетирование проводится среди граждан Российской Федерации, достигших 18-летнего возраста, участвовавших в получении услуг.

11. Анкета должна содержать следующие сведения:

- фамилию, имя, отчество, должность и контактную информацию лица, осуществляющего проведение мониторинга (в случае проведения анкетирования непосредственно по месту предоставления услуг в учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги);

- дату проведения мониторинга;

- место проведения мониторинга;

- перечень вопросов, задаваемых респонденту;

- общие сведения о респонденте (пол, возраст, место проживания, род занятий, образование).

12. Анкета для проведения мониторинга должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания услуг;

- удовлетворенность информированием о порядке оказания услуг;

- удовлетворенность личным взаимодействием респондента с работниками муниципального учреждения, оказывающего услугу;

- удовлетворенность компетентностью сотрудников;

- удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность).

- удовлетворенность результатом получения услуги;

- наличие фактов взимания дополнительной оплаты услуг.

13. Ответы на вопросы, требующие оценки качественной характеристики предоставляемой услуги, должны предлагать выбор не менее чем из пяти степеней качества.

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

15. Под каждым из вопросов анкеты должно быть предусмотрено место

записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

16. Заполнение анкеты осуществляется лицом, осуществляющим мониторинг, или, при желании респондента, непосредственно респондентом (в случае проведения мониторинга непосредственно по месту предоставления услуг в учреждениях, оказывающих соответствующие муниципальные услуги).

17. Заполнение респондентом более одной анкеты не допускается.

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

19. До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов.

20. Количество респондентов, достаточное для изучения мнения о качестве оказываемых услуг, составляет не менее одной десятой от среднемесячного количества получателей услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования. В случае необходимости количество респондентов может быть увеличено.

21. После проведения анкетирования организатор проведения мониторинга готовит письменный отчет о результатах анкетирования. Отчет о результатах мониторинга составляется в 3-х экземплярах и подписывается организатором проведения мониторинга. Первый экземпляр отчета о результатах мониторинга направляется в администрацию Ипатовского муниципального района Ставропольского края, второй экземпляр направляется в финансовое управление администрации Ипатовского муниципального района Ставропольского края, третий экземпляр вместе с анкетами и другими документами остается у организатора проведения мониторинга. Отчет о результатах мониторинга размещается на сайте органа, осуществляющего функции и бюджетные полномочия главного распорядителя и (или) на официальном сайте администрации Ипатовского муниципального района Ставропольского края в информационно – телекоммуникационной сети "Интернет".

22. Результаты мониторинга, учитываются администрацией Ипатовского муниципального района Ставропольского края:

- при принятии решений, направленных на повышение эффективности деятельности органов местного самоуправления Ипатовского муниципального района Ставропольского края и повышение качества предоставляемых услуг;

- при формировании бюджета Ипатовского муниципального района Ставропольского края на очередной финансовый год и плановый период с целью повышения эффективности и результативности бюджетных расходов.

Утвержден
постановлением администрации
Ипатовского муниципального
района Ставропольского края
от 28 сентября 2015 г. № 676



Перечень видов государственных и муниципальных услуг, о качестве предоставления которых должен осуществляться мониторинг

Услуги:

1. В области образования:

Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования, основного общего образования, среднего (полного) общего образования.

1. Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования.

1.3. Реализация дополнительных образовательных программ.

1.4. Оздоровление, отдых детей и подростков.

2. В области культуры и социального развития:

2.1. Реализация дополнительных образовательных программ.

2.2. Обеспечение кинообслуживания населения, показ концертов и концертных программ, иных мероприятий.

2.3. Организация проведения общественно-значимых мероприятий в сфере дополнительного образования и культуры

2.4. Организация и проведение культурных мероприятий.

2.5. Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического обслуживания пользователей библиотеки.

3. В области молодежной политики:

3.1. Организация и проведение мероприятий.
