



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 19 января 2017 года № 11-п

Ханты-Мансийск

**О порядке осуществления мониторинга
качества предоставления государственных и муниципальных услуг
в многофункциональных центрах предоставления государственных
и муниципальных услуг и порядке осуществления мониторинга
соответствия многофункциональных центров предоставления
государственных и муниципальных услуг требованиям,
установленным законодательством Российской Федерации**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлениями Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 года № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления», от 22 декабря 2012 года № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 9 октября 2013 года № 419-п «О государственной программе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Социально-экономическое развитие, инвестиции и инновации Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на 2016 - 2020 годы» Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры **п о с т а н о в л я е т :**

1. Утвердить:

1.1. Порядок осуществления мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных

центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (приложение 1).

1.2. Порядок осуществления мониторинга соответствия многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг требованиям, установленным законодательством Российской Федерации (приложение 2).

2. Департаменту экономического развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в срок до 20 февраля 2017 года обеспечить утверждение:

методики составления рейтинга многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) по итогам мониторинга качества предоставления ими государственных и муниципальных услуг;

показателей и методики составления рейтинга МФЦ, соответствующих требованиям, установленным законодательством Российской Федерации;

формы отчета о результатах проверки МФЦ (его территориально обособленного структурного подразделения (офиса)) на соответствие требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

3. Департаменту информационных технологий Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в срок до 20 февраля 2017 года определить технические требования к планшетным компьютерам, позволяющим оценить качество предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – планшетные компьютеры), а также в срок до 1 ноября 2017 года обеспечить техническую возможность проведения мониторинга, указанного в подпункте 1.1 пункта 1 настоящего постановления, с использованием автоматизированной информационной системы МФЦ.

4. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, являющимся учредителями МФЦ, обеспечить размещение в МФЦ планшетных компьютеров, отвечающих техническим требованиям, установленным Департаментом информационных технологий Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в соответствии с пунктом 3 настоящего постановления.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его опубликования, за исключением подпункта 1.1 пункта 1, вступающего в силу с 1 ноября 2017 года.

Губернатор
Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры



Н.В.Комарова

Приложение 1
к постановлению Правительства
Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры
от 19 января 2017 года № 11-п

Порядок
осуществления мониторинга качества предоставления
государственных и муниципальных услуг в многофункциональных
центрах предоставления государственных и муниципальных услуг
(далее – Порядок)

I. Общие положения

1.1. Порядок разработан в целях обеспечения единых подходов к осуществлению мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенных в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре (далее – мониторинг, МФЦ, автономный округ), их территориально обособленных структурных подразделениях (офисах) (далее – ТОСП).

1.2. Мониторинг осуществляется в соответствии с приказом Министерства экономического развития Российской Федерации от 27 мая 2016 года № 322 «Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.3. Объектом мониторинга является качество предоставления государственной (муниципальной) услуги (далее – услуга), за получением которой обратился заявитель (физическое или юридическое лицо) в МФЦ (ТОСП).

1.4. Принципами осуществления мониторинга являются:

достоверность: мониторинг проводится на основании информации, полученной от заявителя;

объективность: результаты мониторинга отражают реальную ситуацию в сфере организации предоставления услуг в МФЦ (ТОСП) на момент его проведения и не зависят от субъективного мнения и воли проводивших исследования лиц;

законность: осуществление мониторинга основывается на положениях правовых актов Российской Федерации и автономного округа.

1.5. Целью осуществления мониторинга является оценка качества предоставления услуг в МФЦ (ТОСП).

1.6. Задачами проведения мониторинга являются:

сбор, систематизация и анализ информации, характеризующей качество предоставления услуг в МФЦ (ТОСП);

определение наиболее актуальных проблем при организации предоставления услуг в МФЦ (ТОСП);

подготовка предложений по повышению качества предоставления услуг в МФЦ (ТОСП);

контроль за качеством предоставления услуг в МФЦ (ТОСП), а также результативности мер по его повышению.

II. Организация осуществления мониторинга

2.1. Мониторинг осуществляется путем проведения опроса заявителей, обратившихся в МФЦ за получением услуги и (или) ее результата, по следующим критериям:

а) время ожидания в очереди при получении услуги;

б) время предоставления услуги;

в) вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении услуги;

г) комфортность условий в помещении, где предоставляется услуга;

д) доступность информации о порядке предоставления услуги.

2.2. Опрос заявителей о качестве предоставления услуг осуществляется посредством использования:

терминальных и иных устройств, расположенных в МФЦ (ТОСП);

портала автоматизированной информационной системы МФЦ (далее – АИС МФЦ).

2.3. Результаты опроса заявителей о качестве предоставления услуг обобщает и анализирует автономное учреждение автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» (далее – Уполномоченный МФЦ) с использованием АИС МФЦ.

2.4. На основании поступивших в АИС МФЦ результатов опроса заявителей о качестве предоставления услуг Уполномоченный МФЦ ежеквартально в срок до 10-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, формирует результаты мониторинга по каждому МФЦ (ТОСП).

2.5. Уполномоченный МФЦ ежеквартально в срок до 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направляет результаты мониторинга в Департамент экономического развития автономного округа, а также обеспечивает их размещение на портале АИС МФЦ.

III. Ежегодный доклад о результатах мониторинга

3.1. Уполномоченный МФЦ ежегодно в срок до 10 декабря текущего года готовит доклад о результатах мониторинга за текущий год (далее – доклад) и направляет его в Комиссию по проведению административной реформы и повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в автономном округе (далее – Комиссия).

3.2. Доклад должен содержать:
сведения, полученные по результатам мониторинга;
рейтинг МФЦ (ТОСП) по уровню качества предоставления услуг
в МФЦ (ТОСП).

3.3. Составление рейтинга МФЦ (ТОСП) по уровню качества предоставления услуг в МФЦ (ТОСП) осуществляет Уполномоченный МФЦ в соответствии с утвержденной им по согласованию с Департаментом экономического развития автономного округа методикой.

3.4. Доклад не позднее 25 декабря каждого года рассматривается на заседании Комиссии.

3.5. По итогам рассмотрения доклада Комиссия принимает решения, оформленные протоколом, предусматривающие мероприятия, направленные на повышение качества предоставления услуг в МФЦ (ТОСП).



Приложение 2
к постановлению Правительства
Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры
от 19 января 2017 года № 11-п

Порядок
осуществления мониторинга соответствия многофункциональных центров
предоставления государственных и муниципальных услуг требованиям,
установленным законодательством Российской Федерации
(далее – Порядок)

I. Общие положения

1.1. Порядок разработан в целях обеспечения единых подходов к осуществлению мониторинга соответствия многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, расположенных в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре (далее – мониторинг, МФЦ, автономный округ), их территориально обособленных структурных подразделений (офисов) (далее – ТОСП) требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, в том числе приказами Министерства экономического развития Российской Федерации от 22 января 2014 года № 21 «Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг», от 27 мая 2016 года № 322 «Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – установленные требования).

1.2. Объектом мониторинга являются МФЦ (ТОСП), с даты открытия которых прошло не менее 3 месяцев и которые отнесены в подсистеме сбора информации об МФЦ (ТОСП) автоматизированной информационной системы мониторинга развития сети МФЦ к категории «действующий».

1.3. Предметом мониторинга являются условия организации деятельности МФЦ (ТОСП), а также положения соглашений (договоров) о взаимодействии между автономным учреждением автономного округа

«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Югры» (далее – Уполномоченный МФЦ) и МФЦ (далее – соглашения о взаимодействии).

1.4. Установленные требования к организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ (ТОСП) могут быть дополнены положениями соглашений о взаимодействии при предоставлении государственных и муниципальных услуг, заключенных с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления муниципальных образований автономного округа.

1.5. Принципами проведения мониторинга являются:

достоверность: мониторинг проводится на основании информации, полученной из достоверных и надежных источников;

прозрачность: четко определен и понятен алгоритм проведения мониторинга;

объективность: результаты мониторинга отражают реальную ситуацию в сфере организации предоставления государственных и муниципальных услуг МФЦ (ТОСП) на момент его проведения и не зависят от субъективного мнения и воли проводивших его лиц;

законность: проведение мониторинга основывается на положениях правовых актов Российской Федерации и автономного округа.

1.6. Целью проведения мониторинга является установление соответствия (несоответствия) условий организации деятельности МФЦ (ТОСП) установленным требованиям, а также соблюдение МФЦ (ТОСП) положений соглашений о взаимодействии.

1.7. Задачами проведения мониторинга являются:

сбор, систематизация и анализ информации, характеризующей соответствие МФЦ (ТОСП) установленным требованиям;

определение степени соответствия МФЦ (ТОСП) установленным требованиям;

построение рейтингов МФЦ (ТОСП) по степени их соответствия установленным требованиям;

выявление и распространение лучшей практики организации предоставления государственных и муниципальных услуг;

определение наиболее актуальных проблем по обеспечению соответствия МФЦ (ТОСП) установленным требованиям;

подготовка предложений по приведению МФЦ (ТОСП) в соответствие с установленными требованиями;

контроль соответствия МФЦ (ТОСП) установленным требованиям, а также результативности мер, принимаемых с целью приведения МФЦ (ТОСП) в соответствие с ними;

контроль соблюдения МФЦ (ТОСП) положений соглашений о взаимодействии.

II. Организация осуществления мониторинга

2.1. Мониторинг осуществляет Уполномоченный МФЦ на основании результатов, полученных при проведении документарных и (или) выездных проверок.

2.2. Документарные проверки проводятся на основании отчетов, ежемесячно представляемых МФЦ по форме, утвержденной Уполномоченным МФЦ по согласованию с Департаментом экономического развития автономного округа.

2.3. Выездные проверки проводятся по месту нахождения МФЦ (ТОСП).

2.4. Выездные проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

2.5. Плановые выездные проверки проводятся в соответствии с графиком проведения таких проверок в текущем году, утвержденным приказом Уполномоченного МФЦ по согласованию с Департаментом экономического развития автономного округа не позднее 31 декабря года, предшествующего году проведения проверок.

2.6. Плановые выездные проверки в отношении МФЦ (ТОСП) проводятся не чаще 1 раза в 3 года, за исключением проведения повторной (контрольной) проверки в случае если в результате проведения плановой или внеплановой выездной проверки были установлены существенные недостатки и (или) нарушения законодательства, регламентирующего порядок организации деятельности МФЦ (ТОСП).

2.7. Уполномоченный МФЦ в течение 5 рабочих дней с даты утверждения графика проведения выездных проверок обеспечивает его направление в адрес МФЦ, а также размещает его на Портале автоматизированной информационной системы МФЦ.

2.8. Основаниями для проведения внеплановой выездной проверки являются:

нарушения установленных требований, выявленные по результатам анализа отчетности, предоставляемой МФЦ в адрес Уполномоченного МФЦ;

поручения Департамента экономического развития автономного округа по итогам рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, содержащих информацию о нарушении условий организации деятельности МФЦ (ТОСП) и положений соглашений о взаимодействии при предоставлении услуг в МФЦ (ТОСП).

2.9. Проверки, указанные в пункте 2.4 Порядка, проводятся на основании приказа Уполномоченного МФЦ, в котором указываются:

МФЦ (ТОСП), в котором проводится проверка;

фамилия, имя и отчество (последнее – при наличии), должность сотрудников Уполномоченного МФЦ, которые будут осуществлять проверку;

дата начала и окончания проверки.

В случае проведения внеплановой выездной проверки в приказе Уполномоченного МФЦ также указываются сферы (направления) деятельности, которые будут подвергнуты проверке.

2.10. По результатам проведения выездной проверки Уполномоченный МФЦ в течение 5 рабочих дней с даты ее окончания готовит отчет по форме, утвержденной Уполномоченным МФЦ по согласованию с Департаментом экономического развития автономного округа, который подписывают сотрудники, осуществлявшие проверку, а также руководитель проверяемого МФЦ (лицо, исполняющее его обязанности), в том числе при проведении проверки ТОСП.

2.11. В течение 3 рабочих дней с даты подписания отчета Уполномоченный МФЦ обеспечивает его направление учредителю МФЦ (ТОСП), а также Департаменту экономического развития автономного округа.

2.12. В течение 10 рабочих дней с даты получения отчета учредитель МФЦ (ТОСП) направляет в адрес Департамента экономического развития автономного округа и Уполномоченного МФЦ информацию о рассмотрении отчета, решении, принятом по итогам его рассмотрения, перечне мероприятий, направленных на устранение выявленных замечаний (при их наличии), а также сроках их реализации.

2.13. В течение 5 рабочих дней с момента устранения выявленных замечаний учредитель МФЦ (ТОСП) направляет в адрес Уполномоченного МФЦ соответствующую информацию.

2.14. На основании поступивших отчетов, указанных в пунктах 2.2, 2.10 Порядка, и информации, указанной в пункте 2.13 Порядка, Уполномоченный МФЦ ежегодно в срок до 10 декабря текущего года формирует результаты мониторинга по каждому МФЦ (ТОСП).

III. Ежегодный доклад о результатах мониторинга

3.1. Уполномоченный МФЦ ежегодно в срок до 10 декабря текущего года готовит доклад о результатах мониторинга за текущий год (далее – доклад) и направляет его в Комиссию по проведению административной реформы и повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг в автономном округе (далее – Комиссия).

3.2. Доклад должен содержать:
сведения, полученные по результатам мониторинга;
рейтинг МФЦ (ТОСП) по степени их соответствия установленным требованиям.

3.3. Составление рейтинга МФЦ (ТОСП) по степени их соответствия установленным требованиям осуществляет Уполномоченный МФЦ в соответствии с показателями и утвержденной им по согласованию с Департаментом экономического развития автономного округа методикой.

3.4. Доклад не позднее 25 декабря каждого года рассматривается на заседании Комиссии.

3.5. По итогам рассмотрения доклада Комиссия принимает решения, оформленные протоколом, предусматривающие мероприятия, направленные на устранение выявленных в ходе мониторинга нарушений установленных требований.

