УТВЕРЖДЕН

протоколом заседания

Комиссии по повышению качества

услуг в Свердловской области

« 30 » мая 2013 г. № 110

**ПОРЯДОК**

**проведения мониторинга реализации соглашений о взаимодействии**

1. Общие положения
   1. Настоящий Порядок разработан в целях определения основных задач, критериев оценки проведения мониторинга реализации соглашений о взаимодействии, заключенных территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления, а также органами государственных внебюджетных фондов и территориальными государственными внебюджетными фондами (далее - участники МФЦ) с уполномоченным многофункциональным центром, осуществляющим деятельность на территории Свердловской области.
   2. Мониторинг реализации соглашений о взаимодействии (далее - Мониторинг) проводится в целях выполнения задачи по анализу выполнения условий, установленных соглашениями о взаимодействии между уполномоченным многофункциональным центром и территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления, а также органами государственных внебюджетных фондов и территориальными государственными внебюджетными фондами (далее - соглашение (я)).
   3. В настоящем Порядке под Мониторингом понимается систематическое проведение мероприятий, направленных на сбор информации с участников МФЦ и ее дальнейший анализ с целью подготовки по результатам проведенного анализа сводной отчетности о выполнении условий соглашений.
   4. Проведение Мониторинга возлагается на уполномоченный многофункциональный центр - государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ).
   5. Проведение Мониторинга преследует следующие цели:

1) сбора, анализа и оценки информации, подготавливаемой участниками МФЦ, о выполнении условий соглашений участниками МФЦ;

2) разработки предложений по корректировке работы по реализации заключенных соглашений в целях их последующего направления участникам МФЦ;

3) подготовки предложений по изменению условий соглашений.

* 1. Объектом мониторинга является реализация соглашений.
  2. Предметом мониторинга является выполнение условий соглашения в части:

1. соблюдения сроков передачи документов от участника МФЦ к МФЦ;
2. соблюдения условий об участии в проведении обучения сотрудников МФЦ;
3. соблюдения условий о своевременном информировании МФЦ о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг иных изменениях, влияющих на организацию предоставления услуг в МФЦ;
4. иных условий, включенных в форму отчета о реализации соглашений о взаимодействии (приложение 1 к настоящему Порядку).

1.8. Методом сбора информации является получение отчетов от участников МФЦ по установленной форме.

1.9. Периодичность сбора информации устанавливается 1 раз в полугодие. Информация предоставляется участниками МФЦ на первое июля текущего года и первое января года, следующего за отчетным полугодием, в срок не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

1.10. Мониторинг проводится в отношении всех заключенных соглашений о взаимодействии с уполномоченным МФЦ.

1. Организация и проведение мониторинга, требования по его осуществлению

2.1. Участник МФЦ, после заключения соглашения о взаимодействии, заполняет форму отчета (приложение 1 к настоящему Порядку) на отчетную дату, следующую за датой заключения соглашения.

2.2. Отчет направляется в МФЦ не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным полугодием, соответствующим участником МФЦ.

2.3. Специалист МФЦ, ответственный за осуществление Мониторинга, до конца отчетного месяца готовит сводную отчетность за соответствующее полугодие по представленным данным по форме, согласно приложению 2 к настоящему Порядку.

2.4. Сводная отчетность направляется не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным, на рассмотрение Комиссии по повышению качества услуг в Свердловской области для принятия соответствующих решений.

1. Методы проведения мониторинга

3.1. При осуществлении Мониторинга в МФЦ используется метод анализа и обобщения представленной участниками МФЦ отчетной информации по форме (приложение 1 к настоящему Порядку).

3.2. В случае, если МФЦ располагает дополнительной информацией (письменной), не учтенной в отчете участником МФЦ, то вправе использовать ее в сводной отчетности, при условии соответствующего указания на это в сводной отчётности.

1. Результаты и формы отчётности о проведении мониторинга

4.1. По итогам проведения Мониторинга составляется сводный отчет (Приложение 2).

4.2. В случае, если участником МФЦ своевременно не представлены отчеты, сводный отчет составляется без данной информации, но с указанием участника, не представившего отчет.

4.3. Сводный отчет после рассмотрения Комиссией по повышению качества услуг в Свердловской области доводится до сведения участников МФЦ, а также участникам МФЦ могут быть направлены рекомендации по устранению допущенных нарушений либо подготовленные МФЦ предложения по совершенствованию деятельности по реализации Соглашений о взаимодействии.

1. Заключительные положения
   1. Изменения в настоящий Порядок утверждаются Комиссией по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Свердловской области.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Порядку проведения мониторинга

реализации соглашений о взаимодействии

ФОРМА ОТЧЕТА

о реализации соглашения о взаимодействии

Участник МФЦ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование)

Соглашение о взаимодействии: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

( №, дата)

Перечень услуг, включённых в соглашение:

1.

2.

n….

Из них внедрены в работу операционных залов МФЦ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_услуг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименования показателя | Отчетные данные  (по каждой услуге отдельно) |

| 1 | 2 | 3 |
| --- | --- | --- |
| 1 | Проведение мероприятий, направленных на обучение работников МФЦ  (дата проведения, количество часов, охват работников филиалов, ПО | 1.  2.  n… |
| 2 | Внесение предложений по совершенствованию деятельности МФЦ |  |
| 3 | Информирование заявителей о возможности получения услуг через МФЦ (способы информирования, доступность размещенной информации) | 1.  2.  n… |
| 4 | Сведения о доведении до МФЦ перечня лиц, ответственных за взаимодействие с МФЦ, в том числе по вопросам предоставления конкретных услуг | 1.  2.  n… |
| 5 | Соблюдение условия о своевременном информировании МФЦ об изменении порядка предоставления услуги | 1.  2.  n… |
| 6 | Обеспечение принятия документов от курьера МФЦ «вне очереди»  (предусмотрено соглашением/ не предусмотрено; обеспечивается/ не обеспечивается) | 1.  2.  n… |
| 7 | Наличие в соглашении условия о приеме жалоб заявителей на порядок предоставления услуг через МФЦ |  |
| 8 | Сокращение срока предоставления услуги при организации предоставления через МФЦ (предусмотрено соглашением/ не предусмотрено) |  |
| 9 | Соблюдение сроков передачи результатов предоставления услуги в МФЦ | 1.  2.  n… |
| 10 | Соблюдение условий об оформлении ведомости приема - передачи документов в МФЦ | 1.  2.  n… |
| 11 | Наличие методических, иных обучающих материалов, НПА переданных в МФЦ в целях совершенствования организации предоставления услуг | 1.  2.  n… |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Порядку проведения мониторинга

реализации соглашений о взаимодействии

ФОРМА СВОДНОГО ОТЧЕТА

о реализации соглашения о взаимодействии

Количество участников МФЦ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Количество соглашений о взаимодействии: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Количество услуг, включенных в соглашения:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Количество услуг, предоставляемых на базе МФЦ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименования показателя | Обобщенные отчетные данные,  анализ, выводы МФЦ |

| 1 | 2 | 3 |
| --- | --- | --- |
| 1 | Проведение мероприятий, направленных на обучение работников МФЦ  (дата проведения, количество часов, охват работников филиалов, ПО |  |
| 2 | Внесение предложений по совершенствованию деятельности МФЦ |  |
| 3 | Информирование заявителей о возможности получения услуг через МФЦ (способы информирования, доступность размещенной информации) |  |
| 4 | Сведения о доведении до МФЦ перечня лиц, ответственных за взаимодействие с МФЦ, в том числе по вопросам предоставления конкретных услуг |  |
| 5 | Соблюдение условия о своевременном информировании МФЦ об изменении порядка предоставления услуги |  |
| 6 | Обеспечение принятия документов от курьера МФЦ «вне очереди» |  |
| 7 | Наличие в соглашении условия о приеме жалоб заявителей на порядок предоставления услуг через МФЦ |  |
| 8 | Сокращение срока предоставления услуги при организации предоставления через МФЦ |  |
| 9 | Соблюдение сроков передачи результатов предоставления услуги в МФЦ |  |
| 10 | Соблюдение условий об оформлении ведомости приема - передачи документов в МФЦ |  |
| 11 | Наличие методических, иных обучающих материалов, НПА переданных в МФЦ в целях совершенствования организации предоставления услуг |  |

Не представлена информация участниками МФЦ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Вывод об исполнении условий соглашений:

Заключение о неисполнении условий соглашений:

Предложения к совершенствованию взаимодействия между участниками МФЦ и МФЦ (на рассмотрение Комиссии):\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_