



СЛУЖБА ЖИЛИЩНОГО И СТРОИТЕЛЬНОГО НАДЗОРА
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АУТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ
(ЖИЛСТРОЙНАДЗОР ЮГРЫ)

ПРИКАЗ

29.12.2017

№ 90-О

г. Ханты-Мансийск

Об утверждении Положения
о проведении мониторинга
качества предоставления
государственных услуг

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», целях повышения качества предоставления государственных услуг, оказываемых Службой жилищного и строительного надзора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, а также подведомственным автономным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Управление государственной экспертизы проектной документации и ценообразования в строительстве»,
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг, оказываемых Службой жилищного и строительного надзора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, а также подведомственным автономным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Управление государственной экспертизы проектной документации и ценообразования в строительстве» на территории Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (Приложение № 1).

2. Начальнику отдела надзора за деятельностью управляющих организаций и ТСЖ (Ахмадуллин Р.Р.) и начальнику отдела контроля и надзора за долевым строительством (Слюняев С.М.) обеспечить проведение мониторинга качества оказания государственных услуг, предоставляемых Службой жилищного и строительного надзора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры ежегодно в срок до 1 марта.

3. Директору автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Управление государственной экспертизы проектной документации и ценообразования в строительстве» (Ремизов П.Н.) обеспечить проведение мониторинга качества оказания

государственных услуг предоставляемых учреждением ежегодно в срок до 1 марта.

4. Руководителям отделов, указанных в пункте 2, директору автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Управление государственной экспертизы проектной документации и ценообразования в строительстве» назначить ответственных лиц за проведение в течение отчетного года, анкетирования мониторинга качества оказания государственных услуг.

5. Начальнику организационно-аналитического отдела административного управления (Вороная С.В.) довести настоящий приказ до руководителей подразделений, указанных в пунктах 2 и 3.

6. Считать утратившими силу приказы Службы жилищного и строительного надзора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры:

- от 24 июля 2015 года № 38-О «Об утверждении Положения о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг»;

- от 7 марта 2017 года № 6-О «О внесении изменений в приказ от 24.07.2015 № 38-О».

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель Службы




А.П. Копылов

С приказом ознакомлены:

ознакомлен 29.12.2017

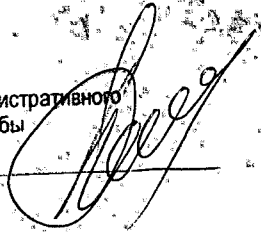
ознакомлен 28.12.2017





 Амадуллин Р.Р.

 Слюняев С.Н. /

Согласовано:

Начальник административного
управления Службы



Приказ подготовил:	
СОГЛАСОВАНО	О
отдел правовой и кадровой работы:	
отдел финансово- обеспечения:	
организационно-методический отдел:	

ПОЛОЖЕНИЕ

о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг, оказываемых Службой жилищного и строительного надзора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, а также подведомственным автономным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Управление государственной экспертизы проектной документации и ценообразования в строительстве» на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

1. Общие положения

1.1. Под мониторингом качества государственных услуг (далее - услуги) понимается сбор и анализ информации о фактическом уровне качества предоставляемых услуг, в том числе о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих услуг.

1.2. Мониторинг качества предоставления услуг, оказываемых Службой жилищного и строительного надзора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, а также подведомственным автономным учреждением Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Управление государственной экспертизы проектной документации и ценообразования в строительстве» (далее - мониторинг), осуществляется в целях повышения качества услуг, предоставляемых юридическим и физическим лицам на территории Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (далее - получатели услуг).

1.3. Основными задачами мониторинга являются:

- системный анализ и оценка получаемой информации о качестве оказываемых услуг;

- обеспечение руководителя Службы жилищного и строительного надзора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры сведениями о качестве предоставляемых услуг, полученными по результатам мониторинга.

1.4. Мониторинг качества услуг проводится в отношении государственных услуг, в том числе, предоставляемых в соответствии с административными регламентами.

2. Организация проведения мониторинга качества услуг.

Мониторинг качества услуг проводится в 2 этапа:

- 1 этап: заполнение анкет - проводится отделами, указанными в пункте 2 настоящего приказа и подведомственным учреждением путем осуществления анкетирования по форме (Приложение №1);

- 2 этап: обобщение полученной информации от отделов, указанных в пункте 2 настоящего приказа и подведомственного учреждения - проводится организационно-аналитическим отделом Службы жилищного и строительного надзора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

3. Порядок оценки качества предоставления услуг

3.1. Отделы, указанные в пункте 2 настоящего приказа, подведомственное учреждение для каждой анализируемой услуги определяет общую оценку качества ее предоставления по 50 бальной системе в соответствии с методикой оценки качества услуг (Приложение №2).

3.2. Общая оценка качества предоставления услуг по каждой, анализируемой услуге соответствует следующим уровням качества:

Значения общей оценки	Уровень качества предоставления услуги
40 < общая сумма баллов <= 50	хороший
30 < общая сумма баллов <= 40	удовлетворительный
общая сумма баллов <=30	неудовлетворительный

4. Учет результатов оценки предоставления услуг

4.1. Результаты оценки предоставления услуг учитываются при:

- разработке предложений о внесении изменений в административные регламенты предоставления услуг для отделов, указанных в пункте 2 настоящего приказа;
- разработке предложений по улучшению качества предоставления услуг.

4.2. Итоги оценки качества предоставления услуг размещаются на портале органов исполнительной власти.

Приложение № 1
к Положению о проведении
мониторинга качества
предоставления государственных
услуг, оказываемых Службой
жилищного и строительного надзора
Ханты-Мансийского автономного
округа – Югры, а также
подведомственным автономным
учреждением Ханты-Мансийского
автономного округа - Югры
«Управление государственной
экспертизы проектной
документации и ценообразования в
строительстве» на территории
Ханты-Мансийского автономного
округа - Югры

ФОРМА
анкеты для проведения мониторинга качества услуги

Наименование услуги

(указывается полное наименование государственной услуги)

Орган исполнительной власти, подведомственное учреждение предоставляющее услугу:

(указывается наименование конкретного исполнительного органа государственной власти, подведомственного учреждения, предоставляющего государственную услугу)

1. Информированность об услуге

1.1. Наличие общей информации об услуге, опубликованной в СМИ, в сети Интернет:

- а) Да
- б) Нет
- в) Только в СМИ или сети Интернет

1.2. Наличие информации о местонахождении органа исполнительной власти, подведомственного учреждения, предоставляющего услугу, в СМИ, в сети Интернет:

- а) Да
- б) Нет
- в) Только в СМИ или сети Интернет

1.3. Наличие информации о графике работы органа исполнительной власти, подведомственного учреждения предоставляющего услугу в СМИ, в сети Интернет:

- а) Да
- б) Нет

в) Только в СМИ или сети Интернет

1.4. Наличие информации о порядке предоставления услуги и ее результате в СМИ, в сети Интернет:

- а) Да
- б) Нет
- в) Только в СМИ или сети Интернет

1.5. Наличие выделенной телефонной линии для консультирования по услуге и информации о ней в СМИ, в сети Интернет:

- а) Да
- б) Нет

1.6. Наличие свободного доступа к административному регламенту предоставления услуги и (или) ее стандарту в сети Интернет:

- а) Да
- б) Нет

1.7. Наличие в органе государственной власти, подведомственном учреждении предоставляющем услугу, информационных стендов, содержащих сведения о порядке досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления услуги в СМИ, в сети Интернет:

- а) Да
- б) Нет
- в) Только в СМИ или сети Интернет

1.8. Приведены ли сведения в СМИ, в сети Интернет, о перечне документов, необходимых заявителю для получения соответствующей услуги:

- а) Да
- б) Нет
- в) Только в СМИ или сети Интернет

1.9. Указаны ли сведения о платности/бесплатности предоставления услуги в СМИ, в сети Интернет:

- а) Да
- б) Нет
- в) Только в СМИ или сети Интернет

1.10. Указаны основания для приостановления предоставления услуги или отказа в ее предоставлении в СМИ, в сети Интернет:

- а) Да
- б) Нет
- в) Только в СМИ или сети Интернет

1.11. Указаны ли нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги в СМИ, в сети Интернет:

- а) Да
- б) Нет
- в) Только в СМИ или сети Интернет

2. Технологичность предоставления услуги

2.1. Уровень оснащения доступной для получателя копировальной и другой техникой, необходимой для качественного предоставления услуги:

- а) Полное оснащение
- б) Частичное оснащение
- в) Отсутствие оснащения

2.2. Имеется ли на Едином портале gosuslugi.ru страница со сведениями об услуге:

- а) Да
- б) Нет

2.3. Размещены ли на Едином портале gosuslugi.ru, сайте органа или структурного подразделения электронные формы заявлений, деклараций и других документов, заполняемых лично заявителем (если такие документы предусмотрены регламентом или стандартом предоставления услуги): имеется возможность скачать форму и заполнить ее:

- а) Да
- б) Нет

2.4. Соответствует ли этапы предоставления услуг этапам указанным в административных регламентах.

- а) Да
- б) Нет

2.5. Наличие автоинформатора об услуге:

- а) Да
- б) Нет

3. Комфортность предоставления услуги

3.1. Время в минутах, затрачиваемое пешеходом на дорогу от ближайшей остановки общественного транспорта до органа государственной власти, подведомственного учреждения предоставляющего услугу:

- а) 5 минут и менее
- б) От 5 до 10 минут
- в) Более 10 минут

3.2. Наличие бесплатной автомобильной парковки:

- а) Да
- б) Нет

3.3. Наличие мест для сидения в местах ожидания:

- а) Да
- б) Нет

3.4. Наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах:

- а) Да
- б) Нет

3.5. Общее количество специалистов, к которым должен обратиться получатель в процессе предоставления услуги:

- а) Один специалист
- б) Два специалиста

в) Три и более специалистов

3.6. График работы органа государственной власти (в части предоставления услуги):

- а) Предоставление услуги завершается до 16 часов
- б) Предоставление услуги завершается до 17 часов
- в) Предоставление услуги завершается после 17 часов

4. Профессиональная компетенция персонала

4.1. Наличие повторных обращений по причине ошибки персонала до окончания предоставления услуги:

- а) Есть
- б) Нет

4.2. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим предоставлением услуги:

- а) Есть
- б) Нет

4.3. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим обращением сотрудников с получателями государственных услуг:

- а) Да
- б) Нет

Приложение № 2
к Положению о проведении
мониторинга качества
предоставления государственных
услуг, оказываемых Службой
жилищного и строительного надзора
Ханты-Мансийского автономного
округа – Югры, а также
подведомственным автономным
учреждением Ханты-Мансийского
автономного округа - Югры
«Управление государственной
экспертизы проектной
документации и ценообразования в
строительстве» на территории
Ханты-Мансийского автономного
округа - Югры

МЕТОДИКА
оценки качества государственных услуг

Каждому из выбранных вариантов ответов присваивается исходный балл в соответствии с прилагаемой ниже таблицей:

№	Вариант ответа	Балл	№	Вариант ответа	Балл
1.1.	а	2	2.3.	а	2
	б	1		б	0
	в	0			
1.2.	а	2	2.4.	а	2
	б	1		б	0
	в	0			
1.3.	а	2	2.5.	а	2
	б	1		б	0
	в	0			
1.4.	а	2	3.1.	а	2
	б	1		б	1
	в	0		в	0
1.5.	а	2	3.2.	а	2
	б	0		б	0
1.6.	а	2	3.3.	а	2
	б	0		б	0

1.7.	a	2	3.4	a	2
	б	1		б	0
	в	0			
1.8.	a	2	3.5.	a	2
	б	1		б	1
	в	0		в	0
1.9.	a	2	3.6.	a	0
	б	1		б	1
	в	0		в	2
1.10.	a	2	4.1.	a	-1
	б	1		б	2
	в	0			
1.11.	a	2	4.2.	a	-1
	б	1		б	2
	в	0			
2.1.	a	2	4.3.	a	-1
	б	1		б	2
	в	0			
2.2	a	2			
	б	0			