



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ РАЙОН
Ханты-Мансийский автономный округ – Югра

АДМИНИСТРАЦИЯ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО РАЙОНА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 07.08.2023

г. Ханты-Мансийск

№ 616-р

Об утверждении Положения
о проведении мониторинга
качества предоставления
муниципальных услуг

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными администрации Ханты-Мансийского района, руководствуясь статьей 32 Устава Ханты-Мансийского района:

1. Утвердить Положение о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными администрации Ханты-Мансийского района (далее – учреждения), согласно приложению к настоящему распоряжению.

2. Муниципальному бюджетному образовательному учреждению дополнительного образования Ханты-Мансийского района «Детская музыкальная школа», муниципальному автономному учреждению дополнительного образования «Спортивная школа Ханты-Мансийского района», муниципальному автономному учреждению «Организационно-методический центр»:

2.1. Назначить ответственных лиц за проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых учреждениями (далее – Мониторинг).

2.2. Обеспечивать проведение 1 этапа Мониторинга ежегодно в срок до 15 января года, следующего за отчетным.

3. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителей главы Ханты-Мансийского района, курирующих учреждения.

Глава Ханты-Мансийского района



К.Р.Минулин

Приложение
к распоряжению администрации
Ханты-Мансийского района
от 07.08.2023 № 616-р

ПОЛОЖЕНИЕ

о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными администрации Ханты-Мансийского района (далее – Положение)

Раздел I. Общие положения

1. Под мониторингом качества муниципальных услуг (далее – муниципальной услуги) понимается сбор и анализ информации о фактическом уровне качества предоставляемых услуг.

2. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными администрации Ханты-Мансийского района (далее соответственно – Мониторинг, подведомственные учреждения), осуществляется в целях повышения качества услуг, предоставляемых юридическим и физическим лицам на территории Ханты-Мансийского района (далее – получатели услуг).

3. Основными задачами Мониторинга являются:
системный анализ и оценка получаемой информации о качестве оказываемых услуг;

обеспечение главы Ханты-Мансийского района сведениями о качестве предоставляемых услуг, полученными по результатам Мониторинга.

4. Мониторинг в соответствии с настоящим Положением проводится в отношении муниципальных услуг, предоставляемых подведомственными учреждениями.

Раздел II. Организация проведения Мониторинга

5. Мониторинг проводится в 2 этапа:

1 этап: заполнение анкет. Проводится путем осуществления анкетирования муниципальным бюджетным образовательным учреждением дополнительного образования Ханты-Мансийского района «Детская музыкальная школа» (далее – МБОУ ДО Ханты-Мансийского района «Детская музыкальная школа») по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению, муниципальным автономным учреждением дополнительного образования «Спортивная школа Ханты-Мансийского района» (далее – МАУ ДО «Спортивная школа Ханты-Мансийского района»)

по форме согласно приложению 2 к настоящему Положению, муниципальным автономным учреждением «Организационно-методический центр» (далее – МАУ «Организационно-методический центр») по форме согласно приложению 3 к настоящему Положению.

2 этап: анализ полученной информации от подведомственных учреждений и размещение итогов оценки качества на официальном сайте администрации Ханты-Мансийского района. Осуществляется комитетом экономической политики администрации Ханты-Мансийского района в отношении МАУ «Организационно-методический центр», управлением по культуре, спорту и социальной политике администрации Ханты-Мансийского района в отношении МБОУ ДО Ханты-Мансийского района «Детская музыкальная школа», МАУ ДО «Спортивная школа Ханты-Мансийского района».

Раздел III. Порядок оценки качества предоставления услуг

6. Подведомственные учреждения для каждой анализируемой услуги определяют общую оценку качества ее предоставления в соответствии с методикой оценки качества муниципальных услуг в отношении МБОУ ДО Ханты-Мансийского района «Детская музыкальная школа» согласно приложению 4 к настоящему Положению, в отношении МАУ ДО «Спортивная школа Ханты-Мансийского района» согласно приложению 5 к настоящему Положению, в отношении МАУ «Организационно-методический центр» согласно приложению 6 к настоящему Положению.

7. Общая оценка качества предоставления муниципальных услуг по каждой анализируемой услуге соответствует следующим уровням качества:

7.1. МБОУ ДО Ханты-Мансийского района «Детская музыкальная школа»:

Значения общей оценки	Уровень качества
24 < общая сумма баллов <= 30	хороший
16 < общая сумма баллов <= 23	удовлетворительный
общая сумма баллов <=15	неудовлетворительный

7.2. МАУ ДО «Спортивная школа Ханты-Мансийского района»:

Значения общей оценки	Уровень качества
22 < общая сумма баллов <= 28	хороший
15 < общая сумма баллов <= 21	удовлетворительный
общая сумма баллов <=14	неудовлетворительный

7.3. МАУ «Организационно-методический центр»:

Значения общей оценки	Уровень качества
24 < общая сумма баллов <= 30	хороший
16 < общая сумма баллов <= 23	удовлетворительный
общая сумма баллов <=15	неудовлетворительный

Раздел IV. Учет результатов оценки качества предоставления муниципальных услуг

8. Результаты оценки предоставления муниципальных услуг учитываются при разработке предложений по улучшению качества предоставления муниципальных услуг комитетом экономической политики администрации Ханты-Мансийского района в отношении МАУ «Организационно-методический центр», управлением по культуре, спорту и социальной политике администрации Ханты-Мансийского района в отношении МБОУ ДО Ханты-Мансийского района «Детская музыкальная школа», МАУ ДО «Спортивная школа Ханты-Мансийского района».

9. Итоги оценки качества предоставления муниципальных услуг размещаются на официальном сайте администрации Ханты-Мансийского района до 30 января года, следующего за отчетным, комитетом экономической политики администрации Ханты-Мансийского района в отношении МАУ «Организационно-методический центр», управлением по культуре, спорту и социальной политике администрации Ханты-Мансийского района в отношении МБОУ ДО Ханты-Мансийского района «Детская музыкальная школа», МАУ ДО «Спортивная школа Ханты-Мансийского района».

Приложение 1
к Положению о проведении мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг,
предоставляемых муниципальными
бюджетными и автономными учреждениями,
подведомственными администрации
Ханты-Мансийского района

ФОРМА

анкеты для проведения мониторинга качества муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги:

(указывается полное наименование муниципальной услуги)

Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу:

Муниципальное бюджетное образовательное учреждение
дополнительного образования Ханты-Мансийского района «Детская
музыкальная школа» (далее – учреждение)

(указывается наименование конкретного подведомственного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу)

1. Информированность о муниципальной услуге

1.1. Наличие общей информации о муниципальной услуге,
опубликованной в средствах массовой информации, в сети Интернет:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

1.2. Наличие информации о местонахождении учреждения в средствах
массовой информации, в сети Интернет:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

1.3. Наличие информации о графике работы учреждения в средствах
массовой информации, в сети Интернет:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

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

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

1.5. Доступность взаимодействия с получателями муниципальных услуг по телефону, электронной почте, с помощью электронных сервисов:

- а) да;
- б) нет.

1.6. Наличие свободного доступа к стандарту муниципальных услуг в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет.

1.7. Размещены ли сведения в средствах массовой информации, в сети Интернет, о перечне документов, необходимых заявителю для получения соответствующей муниципальной услуги:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

1.8. Наличие сведений о платности/безвозмездности предоставления муниципальной услуги в средствах массовой информации, в сети Интернет:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

1.9. Указаны ли основания для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в ее предоставлении в средствах массовой информации, в сети Интернет:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

1.10. Указаны ли нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги в средствах массовой информации, в сети Интернет:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

2. Комфортность условий, в которых предоставляется муниципальная услуга

2.1. Удовлетворены ли Вы соблюдением санитарно-гигиенических норм и правил в учреждении?

- а) удовлетворен;
- б) не удовлетворен.

2.2. Удовлетворены ли Вы условиями для индивидуальных и групповых занятий с обучающимися?

- а) удовлетворен;
- б) не удовлетворен.

2.3. Наличие возможности развития творческих способностей (одаренности Вашего ребенка) и интересов обучающихся, включая их участие в концертных программах, конкурсах, фестивалях, олимпиадах различного уровня:

- а) да;
- б) нет.

2.4. Доброжелательность, вежливость работников:

- а) да;
- б) нет.

2.5. Готовность рекомендовать учреждение родственникам и знакомым:

- а) да;
- б) нет.

Приложение 2
к Положению о проведении мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг,
предоставляемых муниципальными
бюджетными и автономными учреждениями,
подведомственными администрации
Ханты-Мансийского района

ФОРМА

анкеты для проведения мониторинга качества муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги:

(указывается полное наименование муниципальной услуги)

Учреждение, предоставляющее услугу:

Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования
«Спортивная школа Ханты-Мансийского района» (далее – учреждение)

(указывается наименование конкретного подведомственного учреждения,
предоставляющего муниципальную услугу)

1. Информированность о муниципальной услуге

1.1. Наличие общей информации о муниципальной услуге,
опубликованной в средствах массовой информации, в сети Интернет:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

1.2. Наличие информации о местонахождении учреждения в средствах
массовой информации, в сети Интернет:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

1.3. Наличие информации о графике работы учреждения в средствах
массовой информации, в сети Интернет:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

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

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

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

- а) да;
- б) нет.

1.6. Наличие свободного доступа к стандарту муниципальной услуги в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет.

1.7. Наличие в учреждении информационных стендов, содержащих сведения о порядке досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления муниципальной услуги в средствах массовой информации, в сети Интернет:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

1.8. Приведены ли сведения в средствах массовой информации, в сети Интернет, о перечне документов, необходимых заявителю для получения соответствующей муниципальной услуги:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

1.9. Указаны ли сведения о платности/безвозмездности предоставления муниципальной услуги в средствах массовой информации, в сети Интернет:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

1.10. Указаны основания для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в ее предоставлении в средствах массовой информации, в сети Интернет:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

1.11. Указаны ли нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги в средствах массовой информации, в сети Интернет:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

2. Комфортность предоставления муниципальной услуги

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

- а) один специалист;
- б) два специалиста;
- в) три и более специалистов.

3. Качество услуги

3.1. Удовлетворены ли Вы качеством оказанной муниципальной услуги:

- а) да;
- б) нет.

3.2. Устраивает ли Вас состояние материально-технической базы учреждения:

- а) да;
- б) нет.

Приложение 3
к Положению о проведении мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг,
предоставляемых муниципальными
бюджетными и автономными учреждениями,
подведомственными администрации
Ханты-Мансийского района

ФОРМА

анкеты для проведения мониторинга качества муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги

(указывается полное наименование муниципальной услуги)

Учреждение, предоставляющее услугу:

Муниципальное автономное учреждение «Организационно-методический центр» (далее – учреждение)

(указывается наименование конкретного подведомственного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу)

1. Информированность о муниципальной услуге

1.1. Наличие общей информации о муниципальной услуге, опубликованной в средствах массовой информации, в сети Интернет:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

1.2. Наличие информации о местонахождении учреждения в средствах массовой информации, в сети Интернет:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

1.3. Наличие информации о графике работы учреждения в средствах массовой информации, в сети Интернет:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

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

- а) да;

- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

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

- а) да;
- б) нет.

1.6. Наличие свободного доступа к стандарту муниципальной услуги в сети Интернет:

- а) да;
- б) нет.

1.7. Наличие в учреждении информационных стендов, содержащих сведения о порядке досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления муниципальной услуги в средствах массовой информации, в сети Интернет:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

1.8. Приведены ли сведения в средствах массовой информации, в сети Интернет, о перечне документов, необходимых заявителю для получения соответствующей муниципальной услуги:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

1.9. Указаны ли сведения о платности/безвозмездности предоставления муниципальной услуги в средствах массовой информации, в сети Интернет:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

1.10. Указаны основания для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в ее предоставлении в средствах массовой информации, в сети Интернет:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

1.11. Указаны ли нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги в средствах массовой информации, в сети Интернет:

- а) да;
- б) только в средствах массовой информации или только сети Интернет;
- в) нет.

2. Технологичность предоставления муниципальной услуги

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

- а) полное оснащение;
- б) частичное оснащение;
- в) отсутствие оснащения.

3. Комфортность предоставления муниципальной услуги

Время в минутах, затрачиваемое пешеходом на дорогу от ближайшей остановки общественного транспорта до учреждения:

- а) 5 минут и менее;
- б) от 5 до 10 минут;
- в) более 10 минут.

4. Качество услуги

4.1. Удовлетворены ли Вы качеством предоставленной муниципальной услуги:

- а) да;
- б) нет.

4.2. Удовлетворены ли Вы компетенцией сотрудников, оказывающих услугу:

- а) да;
- б) нет.

Приложение 4
к Положению о проведении мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг,
предоставляемых муниципальными
бюджетными и автономными учреждениями,
подведомственными администрации
Ханты-Мансийского района

МЕТОДИКА
оценки качества муниципальных услуг

	Вариант ответа	Балл
1.1.	а	2
	б	1
	в	0
1.2.	а	2
	б	1
	в	0
1.3.	а	2
	б	1
	в	0
1.4.	а	2
	б	1
	в	0
1.5.	а	2
	б	0
1.6.	а	2
	б	0
1.7.	а	2
	б	1
	в	0
1.8.	а	2
	б	1
	в	0
1.9.	а	2
	б	1
	в	0
1.10.	а	2
	б	1
	в	0
2.1.	а	2
	б	0
2.2.	а	2
	б	0
2.3.	а	2
	б	0
2.4.	а	2

	б	0
2.5.	а	2
	б	0

Приложение 5
к Положению о проведении мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг,
предоставляемых муниципальными
бюджетными и автономными учреждениями,
подведомственными администрации
Ханты-Мансийского района

МЕТОДИКА
оценки качества муниципальных услуг

	Вариант ответа	Балл
1.1.	а	2
	б	1
	в	0
1.2.	а	2
	б	1
	в	0
1.3.	а	2
	б	1
	в	0
1.4.	а	2
	в	0
1.5.	а	2
	б	0
1.6.	а	2
	б	0
1.7.	а	2
	б	1
	в	0
1.8.	а	2
	б	1
	в	0
1.9.	а	2
	б	1
	в	0
1.10.	а	2
	б	1
	в	0
1.11.	а	2
	б	1
	в	0
2.	а	2
	б	1
	в	0
3.1.	а	-1
	б	2

3.2.	a	-1
	б	2

Приложение 6
к Положению о проведении мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг,
предоставляемых муниципальными
бюджетными и автономными учреждениями,
подведомственными администрации
Ханты-Мансийского района

МЕТОДИКА
оценки качества муниципальных услуг

	Вариант ответа	Балл
1.1.	а	2
	б	1
	в	0
1.2.	а	2
	б	1
	в	0
1.3.	а	2
	б	1
	в	0
1.4.	а	2
	б	1
	в	0
1.5.	а	2
	б	0
1.6.	а	2
	б	0
1.7.	а	2
	б	1
	в	0
1.8.	а	2
	б	1
	в	0
1.9.	а	2
	б	1
	в	0
1.10.	а	2
	б	1
	в	0
1.11.	а	2
	б	1
	в	0
2.	а	2
	б	1
	в	0
3.	а	2

	б	1
	в	0
4.1.	а	-1
	б	2
4.2.	а	-1
	б	



