

## **ПОРЯДОК**

### **проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна»**

1. Настоящий Порядок регулирует проведение мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» (далее – мониторинг) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ).

2. Мониторинг представляет собой систематическую процедуру сбора и оценки показателей, характеризующих эффективность и результативность деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления и МФЦ.

3. Мониторинг проводится в соответствии Методикой проведения мониторинга качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденной комиссией по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области.

4. Мониторинг проводится в целях:

выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных (муниципальных) услуг гражданам и организациям, в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата государственной (муниципальной) услуги или комплекса государственных (муниципальных) услуг, необходимых для решения жизненной ситуации;

последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности государственных (муниципальных) услуг гражданам и организациям;

контроля последующей динамики исследованных параметров качества и доступности государственных (муниципальных) услуг, результативности мер по их улучшению.

5. Объектом мониторинга являются государственные и муниципальные услуги, предоставляемые в МФЦ.

6. В ходе мониторинга исследуются:

нормативные правовые и иные правовые акты, регулирующие предоставление государственных (муниципальных) услуг, устанавливающие требования к исследуемым параметрам их качества и доступности;

практика предоставления исследуемых государственных (муниципальных) услуг, применения установленных требований к их качеству и доступности.

7. Мониторинг осуществляется министерством экономического развития Новосибирской области (далее – министерство).

8. В целях проведения мониторинга МФЦ, территориальные органы по Новосибирской области федеральных органов исполнительной власти, областные исполнительные органы государственной власти Новосибирской области, органы

местного самоуправления Новосибирской области, органы государственных внебюджетных фондов, иные организации (далее – органы и организации) предоставляют в министерство информацию об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ:

МФЦ – в соответствии с формами детального представления сведений о результатах работ по созданию и организации деятельности МФЦ для направления в МФЦ, установленными Приложением № 1 к Методике проведения мониторинга качества предоставляемых государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг;

органы и организации – в случае установления министерством необходимости по отдельному его запросу, в объеме и сроки, определенные министерством.

9. Мониторинг проводится в 4 этапа:

Этап I. Организационный;

Этап II. Предварительный;

Этап III. Оценка и рейтингование МФЦ;

Этап IV. Заключительный.

10. Мониторинг проводится ежегодно в срок до 1 мая года, следующего за отчетным. МФЦ предоставляют в министерство необходимую информацию в срок до 1 марта года, следующего за отчетным.

11. По результатам мониторинга должны быть получены и представлены в отчете о мониторинге:

массив данных, характеризующих качество и доступность предоставления государственных (муниципальных) услуг гражданам и организациям на базе МФЦ;

выводы по итогам анализа и оценки первичной информации о качестве предоставления исследованных государственных (муниципальных) услуг.

12. Министерство в срок до 15 мая года, следующего за отчетным, представляет на рассмотрение комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Новосибирской области отчет о мониторинге.