

## **Доклад**

**о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Солнечногорского муниципального района Московской области» в 2 квартале 2018 года**

**г. Солнечногорск, 2018**

## I. Общие положения

Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Солнечногорского муниципального района Московской области» (далее – МФЦ) проводился на основании и в соответствии с:

- Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».
- Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210 - ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
- Постановлением Главы Солнечногорского муниципального района от 20.12.2016 года № 3915 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в муниципальном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Солнечногорского муниципального района Московской области».

Целью проведения мониторинга является создание механизма, позволяющего:

- проводить оценку и анализ соответствия фактических значений и параметров, характеризующих качество и доступность предоставления услуг гражданам и организациям на базе муниципального бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Солнечногорского муниципального района Московской области»;
- выявлять сложившиеся проблемы и недостатки при предоставлении услуг;
- разрабатывать и предпринимать меры, направленные на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставляемых услуг;
- осуществлять контроль результативности принятых мер.

Задачами мониторинга деятельности МФЦ являются:

- сбор и анализ информации, дающей объективное представление о соответствии установленным требованиям и о качестве организации оказания государственных и муниципальных услуг посредством МФЦ, в том числе в разрезе его удаленных рабочих мест;
- определение соответствия условий процедуры и результатов предоставления услуг административному регламенту предоставления услуг;
- разработка рекомендаций по оптимизации и улучшению условий предоставления услуг;
- совершенствование административных регламентов предоставления муниципальных услуг с целью повышения качества их предоставления;
- повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления услуг;
- получение по результатам мониторинга информации о качестве предоставляемых услуг в МФЦ;
- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов, направляемых на оказание услуг.

Объектами мониторинга являются:

- отдельная услуга, результат которой является конечным для получателя;
- комплекс услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата, решение жизненной ситуации.