



АДМИНИСТРАЦИЯ КАРАТУЗСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.03.2018

с. Каратузское

№ 286-п

Об утверждении порядка проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", в целях повышения качества планирования и определения приоритетных направлений финансирования расходов бюджета муниципального образования «Каратузский район», статьей 28 Устава муниципального образования «Каратузский район», ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг согласно приложению.

2. Муниципальным учреждениям, ответственным за предоставление муниципальных услуг, оказываемых на основании муниципального задания, утвержденного соответствующим уполномоченным органом, обеспечивать проведение мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг в соответствии с Порядком, утвержденным пунктом 1 настоящего Постановления.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы района по социальным вопросам администрации Каратузского района А.А. Савина.

4. Постановление подлежит опубликованию на официальном сайте Каратузского района (<http://karatuzraion.ru/>).

5. Постановление вступает в силу со дня его подписания, и применяется к правоотношениям, возникшим с 1 января 2018 года.

Глава района



К.А. Тюнин



## **Порядок проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг**

### **1. Общие положения**

1.1. Порядок мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц (далее - получатели) об удовлетворенности качеством муниципальных услуг (далее - Порядок) разработан в целях создания системы учета потребности в предоставлении муниципальных услуг и направлен на внедрение результативного бюджетного планирования.

1.2. Порядок не распространяется на муниципальные услуги, оказываемые органами местного самоуправления муниципального образования «Каратузский район», в рамках Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

1.3. Проведение мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения получателей об удовлетворенности качеством муниципальных услуг (далее - мониторинг) включает в себя оценку потребности получателей в муниципальных услугах, предоставляемых муниципальными учреждениями муниципального образования «Каратузский район», (далее - исполнители услуг).

1.4. Мониторинг проводится отдельно по каждой муниципальной услуге, предоставляемой в соответствии с утвержденным муниципальным заданием.

1.5. Организация мониторинга осуществляется главными распорядителями бюджетных средств администрации Каратузского района, ответственными за организацию предоставления муниципальных услуг.

1.6. Мониторинг осуществляется ежегодно в течение I квартала текущего года.

1.7. Мониторинг проводится в целях:

- выявления степени удовлетворения потребности получателей в муниципальных услугах;
- обеспечения учета муниципальных услуг, оказание которых финансируется за счет средств районного бюджета;
- выявления тенденций изменения спроса на муниципальные услуги со стороны получателей, определения приоритетных направлений для сбалансированного и эффективного распределения средств местного бюджета на оказание муниципальных услуг.



1.8. Осуществляемый в целях проведения мониторинга сбор информации о качестве фактически оказываемых муниципальных услуг исполнителями услуг осуществляется посредством анкетирования получателей об удовлетворенности качеством муниципальных услуг.

## 2. Способ и критерии проведения мониторинга

2.1. Анкетирование проводится:

- в муниципальных учреждениях, являющихся исполнителями услуг;
- на официальных сайтах в сети Интернет исполнителей услуг.

2.2. Анкетирование проводится по следующим критериям:

- категории получателей муниципальных услуг;
- информационное обеспечение о муниципальных услугах получателей при обращении за оказанием муниципальных услуг и в ходе получения муниципальных услуг;

- наличие жалоб со стороны получателей на качество муниципальных услуг;

- удовлетворенность результатом муниципальной услуги.

2.3. Анкетирование проводится среди совершеннолетних граждан.

2.4. Организатор мониторинга:

- определяет подчиненное лицо, ответственное за организацию мероприятий по анкетированию потребителей;

- организует проведение анкетирования в срок, указанный в пункте 1.6 Порядка, и оповещает потребителей за месяц до проведения анкетирования через средства массовой информации о месте, дате и времени проведения анкетирования, вопросе (вопросах), выносимом (выносимых) на анкетирование;

- разрабатывает и утверждает форму анкет, обеспечивает их изготовление, распространение и сбор.

2.5. При проведении анкетирования должно быть выявлено мнение потребителей не менее чем в 50% учреждений, оказывающих идентичные муниципальные услуги.

2.6. Оценка мониторинга на основе проведенного анкетирования по каждой муниципальной услуге производится по следующим критериям:

Критерии оценки удовлетворенности потребности в муниципальных услугах опрошенных потребителей	Оценка мониторинга	Интерпретация оценки
Более 70%	1,0	услуги соответствуют потребности потребителей
50 - 70%	0,5	услуги в целом соответствуют потребности потребителей
Менее 50%	0,0	услуги не соответствуют потребности потребителей

### **3. Рассмотрение и учет результатов мониторинга**

3.1. После проведения анкетирования ответственные структурные подразделения осуществляют подготовку, утверждают отчет о результатах проведенного анкетирования и направляют его в адрес отдела экономического развития администрации Каратузского района в срок до 15 апреля текущего года, в котором проводилось анкетирование.

3.2. Отчет должен содержать:

- общее количество потребителей, принявших участие в анкетировании;
- сроки проведения анкетирования;
- процент от числа опрошенных по каждой муниципальной услуге от общего количества потребителей, принимающих участие в анкетировании;
- оценку мониторинга в соответствии с критериями, определенными пунктом 2.6 Порядка;
- перспективы развития, планируемые изменения, направленные на улучшение уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг.

3.3. Отдел экономического развития администрации Каратузского района формирует сводный отчет о результатах проведенного анкетирования и размещает на официальном сайте муниципального образования «Каратузский район».