



*С. Яценко
- Воложко
- Королева
- Васильев*

**КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ
АДМИНИСТРАЦИЯ БОЛЬШЕУЛУЙСКОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

07.05.2019

с. Большой Улуй

№ 113-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 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь статьями 18,21,35 Устава Большеулуйского района, в целях повышения качества планирования и определения приоритетных направлений финансирования расходов бюджета района,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг согласно приложению к настоящему Постановлению.
2. Муниципальным учреждениям, ответственным за предоставление муниципальных услуг, оказываемых на основании муниципального задания, утвержденное 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 Постановления.
3. Заместителям Главы Большеулуйского района по соответствующим направлениям деятельности, Финансово-экономическому управлению администрации района (И.О. Веретенникова) в целях сбалансированного и эффективного распределения финансовых ресурсов при формировании расходной части бюджета муниципального района на очередной финансовый год и плановый период учитывать результаты мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц

об удовлетворенности качеством муниципальных услуг, проводимого в соответствии с Порядком, утвержденным пунктом 1 настоящего Постановления.

3. Отделу информационного обеспечения администрации Большеулуйского района (П.А. Мальченко) разместить настоящее Постановление на официальном сайте муниципального образования Большеулуйский район Красноярского края в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

4. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования.

Глава Большеулуйского района

С.А.Любкин

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА ПОТРЕБНОСТИ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГАХ ПУТЕМ ИЗУЧЕНИЯ МНЕНИЯ НАСЕЛЕНИЯ 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 Большеулуйский 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 Большеулуйский 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 структурным подразделением Администрации Большеулуйского района, ответственным за организацию предоставления муниципальных услуг. В отношении учреждений, не находящихся в ведении какого-либо структурного подразделения Администрации Большеулуйского района, организация мониторинга осуществляется непосредственно самим учреждением (далее - организатор мониторинга).

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 бюджета муниципального образования Большеулуйский район (далее - местный бюджет);
- 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, проведения реструктуризации бюджетной сети.

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 |

2.7. Ответственные структурные подразделения обеспечивают сохранность документации по проведению анкетирования в течение 3 лет.

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 Финансово-экономического управления администрации Большеулуйского 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. Финансово-экономическое управление администрации Большеулуйского района формирует сводный отчет о результатах проведенного анкетирования и размещает на официальном сайте муниципального образования Большеулуйский район.