



**КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ  
А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я  
ТЮХТЕТСКОГО РАЙОНА  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

16.05.2018

с. Тюхтет

№ 204-п

Об утверждении Порядка проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством муниципальных услуг на территории Тюхтетского района

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях повышения качества планирования и определения приоритетных направлений финансирования расходов районного бюджета, руководствуясь статьями 33, 36 Устава Тюхтетского района, ПОСТАНОВЛЯЮ:

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

2. Муниципальным бюджетным учреждениям, ответственным за предоставление муниципальных услуг, указанных в Ведомственном перечне муниципальных услуг (работ), 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. Заместителям главы администрации Тюхтетского района по соответствующим направлениям деятельности, Финансовому управлению администрации Тюхтетского района (И.Л. Тараканова) в целях сбалансированного и эффективного распределения финансовых ресурсов при формировании расходной части бюджета муниципального образования Тюхтетский район 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.

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Голос Тюхтета» и разместить на официальном сайте администрации Тюхтетского района в сети Интернет.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Тюхтетского района по экономике и финансам (Е. А. Кориш).

6. Настоящее постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования.

Глава района

Г. П. Дзалба

**Порядок  
проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах путем изучения  
мнения населения и юридических лиц об удовлетворенности качеством  
муниципальных услуг на территории Тюхтетского района**

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 на территории Тюхтетского района (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 Тюхтетский район, в рамках Федерального закона от 27.07.2010 № 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 бюджетными учреждениями муниципального образования Тюхтетский район (далее - исполнители услуг).

1.4. Мониторинг проводится отдельно по каждой муниципальной услуге из числа указанных в Ведомственном перечне муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными учреждениями, в разрезе натуральных показателей.

1.5. Организация мониторинга осуществляется непосредственно самим учреждением (далее - организатор мониторинга).

1.6. Мониторинг осуществляется ежегодно в течение первых двух месяцев (январь-февраль) 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 Тюхтетский 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 бюджетных 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 муниципальные бюджетные учреждения обеспечивают сохранность документации по проведению анкетирования в течение 3 лет.

### 3. Рассмотрение и учет результатов мониторинга

3.1. После проведения анкетирования ответственные муниципальные бюджетные учреждения осуществляют подготовку, утверждают отчет о результатах проведенного анкетирования и направляют его в адрес Отдела планирования, экономического развития и муниципального имущества администрации Тюхтетского района в срок до 01 марта 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 планирования, экономического развития и муниципального имущества администрации Тюхтетского района формирует сводный отчет о результатах проведенного анкетирования и размещает на официальном сайте органов местного самоуправления Тюхтетского района в сети Интернет.