

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БОГОТОЛА**

**Красноярского края**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**«05» \_\_\_06\_\_\_\_2017 г. г. Боготол №0706-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», в целях повышения качества планирования и определения приоритетных направлений финансирования расходов городского бюджета, руководствуясь п. 10 ст. 41, ст. 71, ст. 72 Устава города Боготола, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить [Порядок](#P36) 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, указанных в Ведомственном перечне муниципальных услуг (работ), утвержденном нормативно-правовым актом главного распорядителя бюджетных средств, в ведении которого находятся данные муниципальные учреждения; структурным подразделениям администрации города Боготола, ответственным за предоставление муниципальных услуг, указанных в Ведомственном перечне муниципальных услуг (работ), утвержденном постановление администрации города Боготола, в отношении муниципальных учреждений, главным распорядителем бюджетных средств которых является администрация города Боготола, 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](#P16) постановления.

3. Заместителям Главы города Боготола по соответствующим направлениям деятельности, финансовому управлению администрации города Боготола (Е.М. Деменкова) в целях сбалансированного и эффективного распределения финансовых ресурсов при формировании расходной части бюджета муниципального образования город Боготол 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](#P36), утвержденным пунктом 1 настоящего постановления.

4. Разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации города Боготола [www.bogotolcity.ru](http://www.bogotolcity.ru) в сети Интернет и опубликовать в официальном печатном издании газете «Земля боготольская».

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

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

Глава города Боготола А.Н. Артибякин

Деменкова Елена Михайловна

2-54-52

Сысоева Татьяна Валерьевна

2-49-54

 5 экз.

Приложение

к постановлению администрации

города Боготола

от «05» \_\_06\_\_ 2017 г. № 0706-п

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 город Боготол, 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 учреждениями муниципального образования город Боготол (далее - исполнители услуг).

1.4. Мониторинг проводится отдельно по каждой муниципальной услуге из числа указанных в Ведомственном перечне муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, утвержденном приказом главного распорядителя бюджетных средств, в ведении которого находятся муниципальные учреждения, и постановлением Администрации города Боготола в отношении муниципальных учреждений, главным распорядителем бюджетных средств которых является Администрация города Боготола, в разрезе натуральных показателей.

1.5. Организация мониторинга осуществляется структурным подразделением Администрации города Боготола, ответственным за организацию предоставления муниципальных услуг. В отношении учреждений, не находящихся в ведении какого-либо структурного подразделения Администрации города Боготола, 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 город Боготол (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](#P53) 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 Отдела экономического развития и планирования администрации города Боготола 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](#P78) Порядка;

- перспективы развития, планируемые изменения, направленные на улучшение уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг.

3.3. Отдел экономического развития и планирования администрации города Боготола формирует сводный отчет о результатах проведенного анкетирования и размещает на официальном сайте муниципального образования город Боготол.