**Администрация Ермаковского района**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«21» марта 2023 года № 182-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 г. N 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 Уставом Ермаковского района, ПОСТАНОВЛЯЮ:

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

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 Постановления.

3. Главным распорядителям бюджетных средств, Финансовому управлению администрации Ермаковского района (Н.М. Кравченко) в целях сбалансированного и эффективного распределения финансовых ресурсов при формировании расходной части бюджета муниципального образования Ермаковского 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. Признать утратившим силу Постановление администрации района №158-п от 03.04.2012 г. «Об утверждении Порядка изучения мнения населения муниципального образования "Ермаковский район" о качестве оказания муниципальных услуг».

5. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

6. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава района М.А. Виговский

Приложение

к постановлению администрации

Ермаковского района

от «21» марта 2023 г. № 182-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 Ермаковский район, в рамках Федерального закона от 27.07.2010 г. 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 Ермаковский 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 Ермаковского района, ответственным за организацию предоставления муниципальных услуг. В отношении учреждений, не находящихся в ведении какого-либо структурного подразделения Администрации Ермаковского 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 Ермаковский 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](#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 планирования и экономического развития администрации Ермаковского 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](#P78) Порядка;

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

3.3. Отдел планирования и экономического развития администрации Ермаковского района формирует сводный отчет о результатах проведенного анкетирования и размещает на официальном сайте муниципального образования Ермаковский район.