



**АДМИНИСТРАЦИЯ МИАССКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

05.08.2024

№ 4242

О мониторинге качества предоставления муниципальных услуг в Миасском городском округе и признании утратившим силу постановления Администрации Миасского городского округа от 15.11.2013 г. № 7332

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в Миасском городском округе, в соответствии с Распоряжением Правительства Челябинской области от 08.05.2024 г. № 432-рп «О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Миасского городского округа, **ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Положение о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Миасском городском округе в соответствии с приложением к настоящему постановлению.

2. Управлению экономики Администрации Миасского городского округа, ежегодно:

1) обеспечить сбор и анализ информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг для подготовки сводного годового отчета о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Миасском городском округе;

2) размещать сводный годовой отчет о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Миасском городском округе на официальном сайте Администрации Миасского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

3) в срок до 15 февраля представлять в Управление государственной службы Правительства Челябинской области сводный годовой отчет о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Миасском городском округе.

3. Структурным подразделениям Администрации Миасского городского округа, отраслевым (функциональным) органам Администрации Миасского городского округа и муниципальным учреждениям Миасского городского округа, предоставляющим муниципальные услуги, ежегодно:

1) проводить мониторинг качества предоставления муниципальных услуг, перечень которых утвержден постановлением Администрации Миасского городского округа от 11.02.2016 г. № 707;

2) размещать годовой отчет о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

3) в срок до 25 января представлять в Управление экономики Администрации Миасского городского округа годовой отчет о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.

4. Признать утратившими силу постановления Администрации Миасского городского округа:

1) от 15.11.2013 г. № 7332 «О проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе»;

2) от 18.04.2018 г. № 1761 «О внесении изменений в постановление Администрации Миасского городского округа от 15.11.2013 г. № 7332»;

3) от 18.05.2020 г. № 2135 «О внесении изменений в постановление Администрации Миасского городского округа от 15.11.2013 г. № 7332 «О проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе»;

4) от 25.03.2024 г. № 1418 «О внесении изменений в постановление Администрации Миасского городского округа от 15.11.2013 г. № 7332 «О проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе».

5. Настоящее постановление вступает в силу с даты его подписания.

6. Начальнику отдела организационной и контрольной работы Администрации Миасского городского округа:

1) направить настоящее постановление в Регистр муниципальных нормативных актов Челябинской области;

2) направить настоящее постановление с приложениями в полном объеме для опубликования в сетевом издании средства массовой информации;

3) разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации Миасского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Исполняющий обязанности Главы
Миасского городского округа

О.Г. Буданов

от 05.08.2024 № 4242

Положение
о проведении мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в Миасском городском округе

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Миасском городском округе (далее по тексту - Положение) определяет цели и задачи мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Миасском городском округе (далее по тексту - мониторинг), предоставляемых структурными подразделениями Администрации Миасского городского округа, отраслевыми (функциональными) органами Администрации Миасского городского округа и муниципальными учреждениями Миасского городского округа (далее по тексту – участники мониторинга) при реализации вопросов местного значения.

2. Под мониторингом понимаются сбор и анализ информации об уровне качества и доступности муниципальных услуг в Миасском городском округе, оценка соответствия показателей качества и доступности муниципальных услуг требованиям, содержащимся в нормативных правовых актах Российской Федерации, Челябинской области и Миасского городского округа.

II. Цели и задачи мониторинга

3. Основными целями мониторинга являются выявление, анализ и оценка фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг участниками мониторинга, в том числе выявление проблем и разработка мер по их устранению, направленных на повышение удовлетворенности физических и юридических лиц (далее именуются - заявители) при предоставлении муниципальных услуг.

4. Основными принципами проведения мониторинга являются:

1) обязательность исполнения административных регламентов предоставления муниципальных услуг;

2) минимизация затрат заявителей;

3) преимущественный учет мнения заявителей;

4) непрерывное совершенствование процессов предоставления муниципальных услуг.

5. Основными задачами мониторинга являются:

1) определение уровня общей удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг;

2) определение уровня доступности муниципальных услуг, удобства графика работы участников мониторинга;

3) определение уровня технологичности процедур предоставления муниципальных услуг в части оптимальности временных, финансовых и других затрат на их получение;

4) установление фактов поступления от заявителей обоснованных жалоб на решения и действия (бездействие) участника мониторинга при предоставлении муниципальных услуг либо их отсутствия;

5) выявление проблем, возникающих у заявителей при получении муниципальных услуг, и ожиданий, касающихся качества их предоставления;

6) разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг, повышению качества их предоставления.

III. Объект мониторинга

6. Объектом мониторинга является отдельная муниципальная услуга и практика ее предоставления, применения установленных требований к качеству и доступности предоставления муниципальных услуг.

7. Мониторинг проводится в отношении отдельных муниципальных услуг, перечень которых утвержден постановлением Администрации Миасского городского округа от 11.02.2016 г. № 707 «Об утверждении Перечней муниципальных и государственных услуг, предоставляемых в Миасском городском округе, и назначении должностных лиц, ответственных за качество предоставления муниципальных и государственных услуг независимо от формы их предоставления».

8. Управление экономики Администрации Миасского городского округа определяет и направляет участникам мониторинга рекомендуемый перечень муниципальных услуг для включения в мониторинг.

IV. Предмет мониторинга

9. Предметом мониторинга являются показатели качества и доступности предоставления муниципальных услуг:

- 1) соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг;
- 2) обращения заявителей, обусловленные проблемами, возникающими при получении муниципальных услуг;
- 3) оперативность получения результата предоставления муниципальных услуг;
- 4) использование информационных технологий в процессе предоставления муниципальных услуг.

V. Организация и проведение мониторинга

10. Мониторинг проводится участниками мониторинга путем проведения анкетирования заявителей для оценки качества предоставления муниципальных услуг, в том числе с применением информационных технологий.

11. Анкетирование можно проводить по различным каналам:

- 1) онлайн-каналы (мобильное приложение, официальный сайт, социальная сеть, мессенджер, консультационная линия);
- 2) офлайн-каналы (личный прием у участника мониторинга, в территориальном отделе ОГАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Челябинской области» на территории Миасского городского округа (далее по тексту - МФЦ).

12. Анкетирование при оценке уровня удовлетворенности заявителей в онлайн-каналах может производиться в двух основных вариантах:

- 1) после непосредственного обращения заявителя (предложение заполнить анкету может быть выражено в виде интерактивной ссылки на форму опроса, которая доступна на официальном сайте участника мониторинга (или другом ресурсе) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет после получения результата предоставления муниципальной услуги);
- 2) при посещении официального сайта Администрации Миасского городского округа (или другого ресурса) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, где ссылка размещается на главной странице (заявителю предлагается самостоятельно выбрать муниципальную услугу для проведения анкетирования).

13. По результатам анкетирования проводится анализ информации с целью выявления как общего уровня удовлетворенности при предоставлении муниципальной услуги, так и отдельными параметрами предоставления муниципальной услуги (например, доступность муниципальной услуги, понятность и удобство подачи заявления, возможность записи на прием, информирование о порядке предоставления муниципальной услуги, оптимальность количества документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, оперативность получения результата предоставления муниципальной услуги и другое).

14. Анкетирование ведется участниками мониторинга по всем муниципальным услугам постоянно. Анализ информации по результатам анкетирования проводится участниками мониторинга один раз в квартал.

VI. Результаты и порядок представления отчетности о проведении мониторинга

15. По итогам проведения мониторинга участниками мониторинга в срок до 25 января года, следующего за отчетным годом,:

1) формируется годовой отчет с приложением информации по формам, приведенным в приложениях 2, 3, 4 к настоящему Положению (далее по тексту – годовой отчет);

2) размещается годовой отчет на официальном сайте участника мониторинга в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

3) направляется годовой отчет в Управление экономики Администрации Миасского городского округа.

16. Результаты мониторинга используются участником мониторинга для проектирования и оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг и иных видов взаимодействия (процессов) в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг, в том числе:

1) создания или доработки процессов предоставления муниципальных услуг;

2) создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта, информационных систем участника мониторинга;

3) подготовки участником мониторинга предложений о доработке единых информационных систем;

4) подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления муниципальных услуг;

5) принятия и изменения ведомственных актов участника мониторинга.

17. Управление экономики Администрации Миасского городского округа в срок до 15 февраля года, следующего за отчетным годом,:

1) обобщает представленные участниками мониторинга годовые отчеты;

2) проводит анализ результатов мониторинга;

3) формирует сводный годовой отчет о результатах проведения мониторинга;

4) размещает сводный годовой отчет о результатах мониторинга на официальном сайте Администрации Миасского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

5) представляет в Управление государственной службы Правительства Челябинской области сводный годовой отчет о результатах мониторинга.

Приложение 1
к Положению
о проведении мониторинга
качества предоставления
муниципальных услуг
в Миасском городском округе

Анкета
удовлетворенности заявителей предоставлением муниципальной услуги

Поля заполняются организатором опроса

Дата: _____

Наименование ведомства -
структурного подразделения Администрации Миасского городского округа,
отраслевого (функционального) орган Администрации Миасского городского округа,
муниципального учреждения Миасского городского округа:

Место проведения анкетирования: _____
(указать адрес и номер кабинета)

Здравствуйте!

Мы предлагаем Вам ответить на ряд вопросов, касающихся проблем и возможного улучшения качества предоставления муниципальных услуг.

Заполнение анкеты займет у Вас не более 5 минут.

Обращаем Ваше внимание: вопросы этой анкеты касаются муниципальной услуги, которую Вы получили в настоящее время.

Заполнить анкету нетрудно.

Пожалуйста, полностью прочитайте каждый вопрос и предложенные варианты ответа.

Выберите вариант ответа, который совпадает с Вашим мнением, и обведите кружком его номер (или номера). Если ни один из предложенных вариантов ответа Вам не подходит, изложите свое мнение на свободных строках анкеты.

К некоторым вопросам даны дополнительные указания, как на эти вопросы отвечать.

Пожалуйста, отнеситесь к ним внимательно!

Мы гарантируем конфиденциальность предоставленной информации.

Заполненную анкету необходимо передать организаторам опроса.

Заранее благодарим Вас за участие в анкетировании!

1. Укажите наименование муниципальной услуги, которая Вам была предоставлена в период с 1 января 20 ____ года? *(любое число ответов)*

2. С какими проблемами Вы столкнулись в процессе предоставления муниципальной услуги?
(Открытый вопрос)

1. Проблема (укажите) _____

2. Проблем не было

3. Каким образом Вы получали данную услугу? *(Один ответ)*

1) при обращении на портал Госуслуг (gosuslugi.ru)

2) при обращении на мобильное приложение портала Госуслуг

3) при непосредственном обращении на сайт ведомства

4) при личном обращении в ведомство **(переход к вопросу № 5)**

5) другое **(переход к вопросу № 5)**

4. Насколько Вы удовлетворены работой данных ресурсов?
Дайте оценку по 5 – бальной шкале,
где оценка 1- означает, что Вы полностью не удовлетворены,
где оценка 5 - означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ по строке)*
- 1) портал Госуслуг
 - 2) мобильное приложение портала Госуслуг
 - 3) сайт ведомства
5. Как была предоставлена муниципальная услуга? *(Один ответ)*
- 1) услуга была предложена ведомством
 - 2) я сам обратился за услугой
6. Была ли предоставлена муниципальная услуга? *(Один ответ)*
- 1) да, услуга была предоставлена (**переходите к вопросу 8**)
 - 2) нет, услуга не была предоставлена
7. При отказе в предоставлении услуги Вам была предоставлена информация о необходимых действиях для ее получения в будущем? *(Один ответ)*
- 1) да
 - 2) нет
 - 3) затрудняюсь ответить
8. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены полнотой (достаточностью) информирования о порядке предоставления услуги? *(Один ответ)*
- 1) скорее удовлетворен(а)
 - 2) скорее не удовлетворен(а)
 - 3) затрудняюсь ответить
9. Насколько легко или тяжело для Вас было получить муниципальную услугу?
Дайте оценку по 5 – бальной шкале,
где оценка 1 - означает, что услугу получить было очень тяжело,
где оценка 5 - означает, что услугу получить было очень легко. *(Один ответ по строке)*
- 1) 5 баллов
 - 2) 4 балла
 - 3) 3 балла
 - 4) 2 балла
 - 5) 1 балл
10. Насколько Вы удовлетворены следующими параметрами получения муниципальной услуги?
Дайте оценку по 5 – бальной шкале,
где оценка 1 - означает, что Вы полностью не удовлетворены,
где оценка 5 - означает, что Вы полностью удовлетворены. *(Один ответ по строке)*
- 1) понятность и удобство подачи заявления
 - 2) информирование о статусе услуги
 - 3) оптимальность количества необходимых к предоставлению документов
 - 4) оперативность получения результата
 - 5) возможность получения результата в электронном виде
11. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с технической поддержкой при получении муниципальной услуги? *(Один ответ)*
- 1) скорее удовлетворен(а)
 - 2) скорее не удовлетворен(а)
 - 3) затрудняюсь ответить
 - 4) с технической поддержкой не взаимодействовал(а)

12. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены взаимодействием с представителями ведомства (вежливостью и компетентностью лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении услуги)? *(Один ответ)*
- 1) скорее удовлетворен(а)
 - 2) скорее не удовлетворен(а)
 - 3) затрудняюсь ответить
 - 4) с представителями ведомства не взаимодействовал
13. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены установленными сроками оказания услуги (в соответствии с регламентом)? *(Один ответ)*
- 1) скорее удовлетворен(а)
 - 2) скорее не удовлетворен(а)
 - 3) затрудняюсь ответить
14. Приходилось ли Вам в процессе получения муниципальной услуги оплачивать государственную пошлину (иные платежи)? *(Один ответ)*
- 1) да, оплачивал(а) государственную пошлину (иные платежи)
 - 2) нет, не оплачивал(а) **(переход к вопросу № 16)**
15. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены размером уплачиваемой государственной пошлины (иными платежами)? *(Один ответ)*
- 1) скорее удовлетворен(а)
 - 2) скорее не удовлетворен(а)
 - 3) затрудняюсь ответить
16. Приходилось ли Вам в процессе получения муниципальной услуги обращаться к процедуре досудебного обжалования решений и действий (бездействий) ведомства, а также его должностных лиц? *(Один ответ)*
- 1) да, использовал(а) досудебное обжалование
 - 2) нет, не использовал(а) досудебное обжалование **(переход к вопросу № 18)**
17. Вы скорее удовлетворены или скорее не удовлетворены результатом досудебного обжалования решений и действий (бездействий) ведомства, а также его должностных лиц? *(Один ответ)*
- 1) скорее удовлетворен(а)
 - 2) скорее не удовлетворен(а)
 - 3) затрудняюсь ответить
18. Изменилось ли Ваше отношение к ведомству после получения муниципальной услуги? *(Один ответ)*
- 1) да, в лучшую сторону
 - 2) да, в худшую сторону
 - 3) нет, не изменилось
 - 4) затрудняюсь ответить
19. С какой вероятностью Вы порекомендуете своим родным, друзьям, знакомым обратиться за получением данной муниципальной услуги в данное ведомство? Дайте оценку по 10 – балльной шкале, где оценка 1 - означает очень маловероятно, где оценка 10 - означает, с большой вероятностью. *(Один ответ)*
- 1) 10 баллов
 - 2) 9 баллов
 - 3) 8 баллов
 - 4) 7 баллов
 - 5) 6 баллов
 - 6) 5 баллов
 - 7) 4 балла
 - 8) 3 балла
 - 9) 2 балла
 - 10) 1 балл

20. Уточните, пожалуйста, Ваш статус? *(Один ответ)*
- 1) представитель юридического лица
 - 2) индивидуальный предприниматель или его представитель
 - 3) самозанятый
 - 4) гражданин, не зарегистрированный в качестве индивидуального предпринимателя/самозанятого **(переход к вопросу № 24)**
 - 5) иной статус (укажите) **(переход к вопросу № 24)**
21. К какому виду относится Ваша организация? *(Один ответ)*
- 1) коммерческая организация
 - 2) некоммерческая организация **(переход к вопросу № 23)**
22. К какому типу бизнеса относится Ваша организация? *(Один ответ)*
- 1) малый бизнес
 - 2) средний бизнес
 - 3) крупный бизнес
23. Укажите, пожалуйста, срок деятельности Вашей организации? *(Один ответ)*
- 1) до 1 года
 - 2) от 1 года до 3 лет
 - 3) от 3 до 5 лет
 - 4) от 5 до 10 лет
 - 5) более 10 лет
24. Ваш пол? *(Один ответ)*
- 1) мужской
 - 2) женский
25. Укажите, пожалуйста, Ваш возраст? *(Один ответ)*
- 1) 18-29 лет
 - 2) 30-44 лет
 - 3) 45-60 лет
 - 4) 61 год и старше
26. Укажите, пожалуйста, Ваше образование? *(Один ответ)*
- 1) высшее
 - 2) незаконченное высшее
 - 3) среднее специальное
 - 4) среднее общее образование
 - 5) неполное среднее образование и ниже

Спасибо за участие!

Приложение 2
к Положению
о проведении мониторинга
качества предоставления
муниципальных услуг
в Миасском городском округе

Показатели
качества предоставления муниципальных услуг

Применяемые сокращения:

- 1) Структурные подразделения Администрации Миасского городского округа, отраслевые (функциональные) органы Администрации Миасского городского округа, муниципальные учреждения Миасского городского округа, далее по тексту – участник мониторинга

№ п/п	Наименование показателя качества предоставления муниципальной услуги	Критерии показателя качества предоставления муниципальной услуги
1.	Информационное обеспечение муниципальной услуги, определяющее общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления муниципальной услуги, документах, необходимых для ее предоставления	доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления муниципальной услуги, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги
		доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о статусе предоставления муниципальной услуги на каждом этапе ее предоставления, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги
		доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о порядке досудебного обжалования решений и действий (бездействия) участника мониторинга, его должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги
2.	Соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления	доля удовлетворенных жалоб заявителей на отказ в предоставлении муниципальной услуги в общем количестве жалоб заявителей на отказ в предоставлении муниципальной услуги
		доля неудовлетворенных жалоб заявителей (признанных необоснованными) в общем количестве поступивших жалоб заявителей
		среднее число обращений заявителей для получения одной муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности
		доля заявителей, получивших результат предоставления муниципальной услуги в нормативно установленные сроки, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги
		доля заявителей, удовлетворенных качеством консультаций по порядку предоставления муниципальной услуги, в общем количестве заявителей, обратившихся за получением консультации по порядку предоставления муниципальной услуги
3.	Обращения заявителей, обусловленные проблемами, возникающими у заявителей при получении муниципальной услуги	доля заявителей, удовлетворенных внимательностью, вежливостью и компетентностью работников участника мониторинга, осуществляющего прием заявителей, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги

№ п/п	Наименование показателя качества предоставления муниципальной услуги	Критерии показателя качества предоставления муниципальной услуги
		доля заявителей, отметивших наличие возможности выразить свое отношение к качеству предоставления муниципальной услуги (посредством сбора обратной связи), в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги
4.	Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги	<p>доля заявителей, удовлетворенных качеством организации процесса предоставления муниципальной услуги, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги</p> <p>доля заявителей, удовлетворенных возможностью досудебного обжалования решений и действий (бездействия) участника мониторинга, его должностных лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги</p> <p>доля заявителей, удовлетворенных качеством результата предоставления муниципальной услуги, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги</p> <p>количество граждан, оценивших исполнение участником мониторинга обязанности по организации предоставления муниципальной услуги как удовлетворительное</p>
5.	Уровень перехода на предоставление муниципальных услуг в электронной форме	<p>доля заявителей, осведомленных о возможности (порядке, способах, условиях) получения информации о муниципальной услуге в электронном виде, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги</p> <p>доля муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде</p> <p>доля заявителей, получивших муниципальной услугу в электронном виде</p>

Приложение 4
к Положению
о проведении мониторинга
качества предоставления
муниципальных услуг
в Миасском городском округе

Информация о жалобах, поступивших от заявителей в процессе предоставления муниципальной услуги

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Общее количество поступивших жалоб в рамках досудебного (внесудебного) обжалования в процессе получения муниципальной услуги	Общее количество удовлетворенных (частично удовлетворенных) жалоб, полученных в рамках досудебного (внесудебного) обжалования в процессе получения муниципальной услуги	Общее количество жалоб, признанных необоснованными	Общее количество обращений в суд об обжаловании нарушений при предоставлении муниципальной услуги	Общее количество удовлетворенных (частично удовлетворенных) судами требований об обжаловании нарушений при предоставлении муниципальной услуги	Общее количество случаев привлечения к административной ответственности за нарушения при предоставлении муниципальной услуги
1.							
2.							
3.							
...							