



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ЕНИСЕЙСКА
Красноярского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«14» июня 2018 г.

г. Енисейск

№ 124 -п

Об утверждении Порядка изучения мнения населения города Енисейска о качестве оказания муниципальных услуг, а также проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах

В соответствии с Законом Красноярского края от 10.07.2007 № 2-317 «О межбюджетных отношениях в Красноярском крае», учитывая требования Приказа Министерства финансов Красноярского края от 31.01.2014 № 10 «Об утверждении Порядка проведения мониторинга и оценки качества управления муниципальными финансами в муниципальных районах и городских округах Красноярского края», в целях создания системы изучения мнения населения города Енисейска о качестве оказания муниципальных услуг и определения приоритетных направлений финансирования расходов бюджета города Енисейска, руководствуясь ст.ст. 37,41 Устава города Енисейска, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок изучения мнения населения города Енисейска о качестве оказания муниципальных услуг, а также проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах согласно приложению.

2. Признать утратившим силу Постановление администрации города Енисейска от 20.06.2014 № 168-п «Об утверждении порядка изучения мнения населения города Енисейска о качестве оказания муниципальных услуг (выполнении работ)».

3. Настоящее Постановление подлежит размещению на официальном интернет портале органов местного самоуправления города Енисейска (www.eniseysk.com).

4. Постановление вступает в силу в день, следующий за днем его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 1 января 2018 года.

5. Контроль за выполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Глава города

И.Н. Антипов

Мизинова Наталья Владимировна 8(39195)2-22-47

**Порядок
изучения мнения населения города Енисейска о качестве оказания
муниципальных услуг, а также проведения мониторинга потребности в
муниципальных услугах**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения города Енисейска о качестве оказания муниципальных услуг, а также проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг населению города Енисейска, а также создания системы учета потребности в предоставлении муниципальных услуг и направлен на внедрение результативного бюджетного планирования.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения города о качестве оказания муниципальными автономными и бюджетными учреждениями муниципальных услуг (далее - изучение мнения населения), а также проведения мониторинга потребности в муниципальных услугах.

1.2. Порядок не распространяется на муниципальные услуги, оказываемые органами местного самоуправления муниципального образования город Енисейск и казенными учреждениями, в рамках Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.3. Основными целями изучения мнения населения являются:
выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальными автономными и бюджетными учреждениями муниципальных услуг;

создание системы мониторинга качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными автономными и бюджетными учреждениями города Енисейска (далее - муниципальные учреждения);

разработка мер, направленных на снижение административных барьеров оптимизации и повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.4. Проведение изучения мнения населения осуществляется главным распорядителем (распорядителем) бюджетных средств (далее – ГРБС, РБС) в отношении муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными данному ГРБС, РБС.

1.5. Изучение мнения населения осуществляется ежегодно и проводится в срок с 1 мая до 30 июня текущего года. Мониторинг потребности в муниципальных услугах проводится в срок до 31 июля текущего года.

2. Порядок изучения мнения населения города Енисейска о качестве оказания муниципальных услуг

2.1. Решение о проведении анкетирования (опроса) принимается распоряжением или приказом ГРБС, РБС, который:

- определяет подчиненное лицо, ответственное за организацию мероприятий по анкетированию получателей муниципальной услуги;

- организует проведение анкетирования в срок, указанный в пункте 1.5 Порядка, и оповещает получателей муниципальной услуги о месте, дате и времени проведения анкетирования, в опросе (вопросах), выносимом (выносимых) на анкетирование;

- разрабатывает и утверждает форму анкет, обеспечивает их изготовление, распространение и сбор.

2.2. Изучение мнения населения проводится путем письменного опроса (анкетирования).

2.3. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:

- в помещениях муниципальных учреждений, являющихся исполнителями услуг;

- на официальном сайте администрации города Енисейска (или на официальных сайтах исполнителей услуг) в сети Интернет.

2.4. В опросе имеют право участвовать получатели муниципальных услуг, постоянно или преимущественно проживающие на территории города Енисейска. Опрос проводится среди совершеннолетних граждан Российской Федерации. В случае, если получателем муниципальной услуги является несовершеннолетний гражданин, в опросе участвует его законный представитель.

Участие получателей муниципальных услуг в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своих мнений и убеждений или отказу от них.

Подготовка, проведение и установление результатов опроса осуществляются открыто и гласно.

2.5. Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

- комфортность помещений, предназначенных для оказания муниципальных услуг;

- удовлетворенность информированием о порядке оказания муниципальных услуг;

- удовлетворенность респондента отношением специалистов к получателям муниципальной услуги (внимание, вежливость, тактичность);

- удовлетворенность компетентностью сотрудников;

- удовлетворенность результатом получения муниципальной услуги;

- наличие фактов взимания оплаты за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, регламентированных административными регламентами оказания муниципальной услуги.

2.6. Количество граждан, достаточное для изучения мнения населения,

составляет не менее одной пятой от среднемесячного количества получателей муниципальных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

3. Подведение итогов изучения мнения населения города Енисейска о качестве оказания муниципальных услуг

3.1. Расчетная оценка соответствия качества муниципальных услуг по итогам проведения опроса (анкетирования) потребителей муниципальных услуг определяется в соответствии со следующими критериями:

Критерии оценки удовлетворенности потребности в муниципальных услугах опрошенных получателей	Интерпретация оценки
Более 70 %	услуги соответствуют потребности потребителей
50-70%	услуги в целом соответствуют потребности потребителей
Менее 50 %	услуги не соответствуют потребности потребителей

3.2. После проведения ГРБС, РБС осуществляют подготовку, утверждают о результатах проведенного анкетирования.

3.3. 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 3.1. Порядка;
- перспективы развития, планируемые изменения, направленные на улучшение уровня удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг.

3.4. Поступившие в результате анкетирования замечания, предложения, жалобы рассматриваются, анализируются и принимаются меры по улучшению качества предоставления муниципальных услуг.

3.5. Организаторы изучения мнения обеспечивают сохранность документации по проведению анкетирования в течение 1 года с момента проведения опроса, затем уничтожаются.

3.6. ГРБС, РБС доводит отчет о результатах проведенного анкетирования до заместителя главы города по социально-экономическому развитию и финансового управления администрации города Енисейска в срок до 15 июля текущего года.

Кроме того, ГРБС, РБС в этот же срок размещают отчет о результатах проведенного анкетирования на официальном сайте администрации города Енисейска в сети Интернет.

4. Проведение мониторинга потребности в муниципальных услугах

4.1. Мониторинг потребности в муниципальных услугах, оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Енисейска (далее – мониторинг), проводится ежегодно и является одним из этапов разработки проекта бюджета города Енисейска на очередной финансовый год и плановый период.

4.2. Мониторинг осуществляется в целях:

- обеспечения учета обязательных для предоставления физическим и юридическим лицам муниципальных услуг;
- определения приоритетных направлений для сбалансированного и эффективного распределения финансовых ресурсов по муниципальным услугам;
- обеспечения своевременного предоставления муниципальных услуг жителям города Енисейска в необходимых объемах;
- обеспечения своевременной и полной оплаты предоставленных населению города Енисейска услуг;
- планирования оказания муниципальных услуг физическим и юридическим лицам в необходимых объемах;
- формирования муниципальных заданий для муниципальных учреждений.

4.3. Создание системы учета потребности в предоставлении муниципальных услуг является важным элементом планирования расходной части бюджета города Енисейска и направлено на повышение качества планирования бюджетных расходов, внедрение результативного бюджетного планирования.

4.4. Мониторинг реальных потребностей населения города Енисейска позволит обеспечить эффективность использования бюджетных средств и координацию планов социально-экономического развития города Енисейска исходя из интересов населения города Енисейска.

4.5. Мониторинг осуществляется ГРБС, РБС.

4.6. Мониторингу подлежат муниципальные услуги, указанные в перечне муниципальных услуг, оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Енисейска, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении (далее – Перечень муниципальных услуг).

4.7. Мониторинг производится в натуральных показателях.

4.8. Исходные данные для проведения мониторинга.

4.8.1. Исходными данными для проведения мониторинга являются данные статистической, финансовой и оперативной отчетности, имеющиеся в наличии у ГРБС, РБС, в муниципальных учреждениях. Отдельные данные, отсутствующие в официальной статистике, могут быть получены в результате специальных запросов или определены экспертным путем.

4.8.2. Прогнозные показатели для определения потребности в предоставлении муниципальных услуг должны определяться ГРБС, РБС.

4.8.3. В качестве исходных данных для проведения мониторинга рассматриваются:

- данные (фактические и прогнозные) о численности контингента потенциальных потребителей муниципальных услуг;

- данные о натуральных объемах фактически предоставленных муниципальных услуг.

4.9. Источниками фактических данных о контингентах получателей муниципальных услуг является статистическая информация о контингенте получателей, запрашиваемая в учреждениях, предоставляющих эти услуги, в органах статистики, или необходимые данные определяются на основе расчетов и экспертных оценок.

4.10. Прогнозный контингент потенциальных получателей муниципальных услуг определяется соответствующим ГРБС, РБС самостоятельно с обязательным обоснованием сделанного прогноза.

4.11. В качестве фактических данных об объемах предоставленных муниципальных услуг используются данные из отчетов о выполнении плана по сети, штатам и контингентам в муниципальных учреждениях, отраслевых форм статистической и оперативной отчетности. В случае отсутствия информации в отношении контингента получателей муниципальной услуги необходимые данные запрашиваются в учреждениях, предоставляющих эти услуги, или определяются экспертным путем.

4.12. Кроме указанных исходных данных дополнительными способами для оценки уровня потребности в предоставлении муниципальных услуг могут использоваться следующие инструменты:

4.12.1 Отчет о результатах проведенного анкетирования об уровне удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг, указанные в пункте 3 Порядка;

4.12.2. Опрос и анализ мнения о степени удовлетворенности муниципальными услугами из числа респондентов, не являющихся потенциальными получателями муниципальных услуг.

4.12.3. Оценка интенсивности использования общественных благ, полученных потенциальными потребителями муниципальных услуг (косвенно свидетельствует о востребованности конкретной муниципальной услуги).

4.12.4. Оценка показателей динамики спроса на муниципальные услуги за 3-летний период и их индексация.

4.12.5. Оценка кадрового, материального, технического и технологического обеспечения оказания услуги (большая обеспеченность косвенно предполагает наличие динамического спроса).

4.13. Проведение мониторинга.

4.13.1. Прогнозы объемов муниципальных услуг определяются ГРБС, РБС самостоятельно.

Прогноз объемов муниципальных услуг для каждой муниципальной услуги определяется по формуле:

$$П = Пф * Т, \text{ где}$$

П – прогнозируемый объем потребности в муниципальных услугах в натуральном выражении в соответствующем периоде;

Пф – фактический объем предоставления муниципальной услуги в текущем финансовом году;

Т – прогнозируемый индекс роста (сокращения) численности

потенциальных потребителей муниципальных услуг на соответствующий год к численности потенциальных потребителей в текущем финансовом году.

4.13.2. Оценка потребности в услугах производится ежегодно на предстоящие три года: очередной финансовый год и плановый период.

4.13.3. При разработке трехлетнего (среднесрочного) планирования потребности в услугах расчеты должны опираться на основные макроэкономические показатели социально-экономического развития на предстоящий трехлетний период, необходимые для разработки оценки потребности.

4.13.4. Показатели мониторинга носят индикативный характер и могут быть изменены при разработке и утверждении бюджета города Енисейска на очередной финансовый год и плановый период.

4.13.5. Результаты оценки обобщаются в таблице по нижеприведенной форме:

Наименование муниципальной услуги	Единица измерения муниципальной услуги	Оценка по годам			
		Текущий финансовый год	Очередной финансовый год	Плановый период	
				1-ый год	2-ой год

4.14. ГРБС, РБС проводит мониторинг потребности в муниципальных услугах, оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, в срок до 31 июля текущего года и направляет отчет о потребности в муниципальных услугах в отдел экономического развития, предпринимательской деятельности и торговли и финансовое управление администрации города Енисейска в срок до 15 августа текущего года.