пост-09 (1)

518

20.03.2025

Об организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории г. Заречного Пензенской области

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг на территории г. Заречного Пензенской области, руководствуясь статьями 4.3.1 и 4.6.1 Устава закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области, Администрация г. Заречного Пензенской области **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW021&n=158999&dst=100014) организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории г. Заречного Пензенской области (далее - Порядок).

2. Администрации г. Заречного Пензенской области (далее – Администрация города) организовать ежегодное проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в соответствии с [Порядком](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW021&n=158999&dst=100014).

3. Рекомендовать руководителям иных органов местного самоуправления   
г. Заречного Пензенской области:

3.1. организовать ежегодное проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в соответствии с Порядком;

3.2. размещать отчетность о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Определить отдел экономики Администрации города уполномоченным органом за свод информации и ежегодную подготовку доклада по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в соответствии с [Порядком](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW021&n=158999&dst=100014).

5. Признать утратившими силу постановления Администрации г.Заречного Пензенской области:

- от 03.05.2018 № 871 «Об утверждении Порядка организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области»;

- от 15.07.2019 № 1490 «О внесении изменений в постановление Администрации г. Заречного Пензенской области от 03.05.2018 № 871 «Об утверждении Порядка организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области»;

- от 15.04.2021 № 658 «О внесении изменений в постановление Администрации г. Заречного Пензенской области от 03.05.2018 № 871 «Об утверждении Порядка организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления закрытого административно-территориального образования города Заречного Пензенской области».

6. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

7. Опубликовать настоящее постановление в муниципальном печатном средстве массовой информации – в газете «Ведомости Заречного» и разместить на официальном сайте Администрации города Заречного Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

8. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации города Климанова Д.Е.



Приложение

Утвержден

постановлением

Администрации г. Заречного

Пензенской области

от 20.03.2025 № 518

[**Порядок**](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW021&n=158999&dst=100014)

**организации проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории г. Заречного Пензенской области (далее - порядок)**

**1. Общие положения**

1.1. Под мониторингом понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности муниципальных услуг, оценка соответствия показателей качества и доступности муниципальных услуг требованиям, содержащимся в правовых актах Российской Федерации, Пензенской области, Администрации города, иных органов местного самоуправления г. Заречного Пензенской области.

1.2. Мониторинг осуществляется в целях:

- определения рейтинга доступности муниципальных услуг для физических и (или) юридических лиц;

- выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг физическим и (или) юридическим лицам на территории г. Заречного Пензенской области, в том числе количество обращений за одной услугой, время, потраченное на получение услуги, финансовые затраты, качество консультирования сотрудниками, предоставляющими услугу, комфортность условий, в которых предоставляется услуга;

- разработки и реализации мер по улучшению выявленных значений, исследуемых параметров качества и доступности муниципальных услуг;

- оценки динамики параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

1.3. Мониторинг проводится в Администрации города в соответствии с [разделом 2](#Par12) настоящего Порядка, в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Заречного Пензенской области - в соответствии с [разделом 3](#Par29) настоящего Порядка.

1.4. Ответственным за свод информации в 4 квартале календарного года и ежегодную подготовку доклада по результатам проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на территории г. Заречного Пензенской области является отдел экономики Администрации города (далее - Отдел).

**2. Проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**

**на территории г. Заречного Пензенской области**

2.1. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг Администрацией города проводится в четыре последовательных этапа:

2.1.1. На первом этапе Администрация города высчитывает [рейтинг](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW021&n=158999&dst=100050) доступности муниципальных услуг, размещенных в модуле государственной информационной системы «Комплексная система предоставления государственных и муниципальных услуг Пензенской области» - «Региональный реестр государственных и муниципальных услуг Пензенской области», путем обработки информации, полученной из официальных источников по форме согласно приложению № 1 к Порядку организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Пензенской области, утвержденному постановлением Правительства Пензенской области от 03.02.2025 № 94-пП (далее – Порядок организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Пензенской области).

2.1.2. На втором этапе мониторинга Администрация города в течение 1-3 кварталов календарного года по предоставляемым услугам проводит формализованные личные интервью с респондентами (получателями муниципальных услуг) по [анкете](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW021&n=158999&dst=100053) проведения опроса заявителей о качестве предоставления муниципальной услуги по форме согласно приложению № 2 к Порядку организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Пензенской области. В случае отсутствия у респондентов свободного времени для ответов на вопросы мониторинга респонденту предлагается добровольно указать контактную информацию и время, удобное для телефонного опроса. Участие респондентов в мониторинге является свободным и добровольным.

2.1.3. На третьем этапе мониторинга Администрация города проводит обобщение собранных количественных показателей (приложение № 2 к Порядку организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Пензенской области) и высчитывает отдельно по каждой услуге показатель [оценки](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW021&n=158999&dst=100064) качества предоставления услуг (приложение № 3 к Порядку организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Пензенской области). Приложение заполняется на каждую муниципальную услугу отдельно. Оценочные баллы определяют удовлетворительное либо неудовлетворительное качество предоставления муниципальных услуг по 10-балльной шкале. Для расчета показателя используется формула: K = S / N, где K - качество предоставления муниципальной услуги, S - сумма баллов по каждому критерию, N - количество заявителей по муниципальной услуге.

Общая оценка качества предоставления услуг по каждой анализируемой услуге соответствует следующим уровням качества:

- от 0 до 5 баллов - неудовлетворительное качество предоставления муниципальной услуги;

- от 6 до 10 баллов - удовлетворительное качество предоставления муниципальной услуги.

2.1.4. На четвертом этапе Администрация города формирует отчет с анализом и оценкой нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг, с указанием количества оказанных услуг за период исследования с 1 по 3 квартал, описанием рейтинга доступности, с оценкой каждой муниципальной услуги по отдельности (далее - отчет). К отчету прикладываются [рейтинг](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW021&n=158999&dst=100050) доступности муниципальных услуг, заполненные анкеты, листы с [оценками](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW021&n=158999&dst=100064) качества предоставления услуг.

Отчет должен содержать сведения о среднем числе обращений представителей бизнеса в Администрацию города для получения одной муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

В заключительной части отчета необходимо выявить динамику качества предоставления муниципальных услуг, определить муниципальные услуги, наиболее проблемные с точки зрения качества их предоставления, указать рекомендации по повышению качества предоставления услуг, рекомендации по оптимизации процесса предоставления услуг (сроки исполнения рекомендаций, контроль исполнения).

**3. Проведение мониторинга в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Заречного Пензенской области**

3.1. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Заречного Пензенской области (далее - МФЦ) ежегодно проводится по заданию Администрации города.

3.2. Мониторинг качества муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ, проводится в три последовательных этапа:

3.2.1. На первом этапе МФЦ в течение 1 - 3 кварталов календарного года проводит формализованные личные интервью с респондентами (получателями услуг) по [анкете](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW021&n=158999&dst=100053) проведения опроса заявителей о качестве предоставления муниципальной услуги по форме согласно приложению № 2 к Порядку организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Пензенской области. В случае отсутствия у респондента свободного времени для ответа на вопросы мониторинга респонденту предлагается добровольно указать контактную информацию и время, удобное для телефонного опроса. Участие респондентов в мониторинге является свободным и добровольным.

3.2.2. На втором этапе МФЦ проводит обобщение собранных количественных показателей (приложение № 2 к Порядку организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Пензенской области) и высчитывает отдельно по каждой муниципальной услуге [оценку](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW021&n=158999&dst=100064) качества предоставления (приложение № 3 к Порядку организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Пензенской области). Приложение заполняется на каждую муниципальную услугу отдельно. Оценочные баллы определяют удовлетворительное либо неудовлетворительное качество предоставления муниципальных услуг по 10-балльной шкале. Для расчета показателя используется формула: K = S / N, где: K - качество предоставления муниципальной услуги, S - сумма баллов по каждому критерию, N - количество заявителей по муниципальной услуге.

Общая оценка качества предоставления услуг по каждой анализируемой услуге соответствует следующим уровням качества:

- от 0 до 5 баллов - неудовлетворительное качество предоставления муниципальной услуги;

- от 6 баллов до 10 баллов - удовлетворительное качество предоставления муниципальной услуги.

3.2.3. На третьем этапе МФЦ формирует сводный отчет с анализом и оценкой нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг, с оценкой каждой предоставляемой услуги по отдельности. К отчету прикладываются заполненные анкеты и листы [оценок](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=RLAW021&n=158999&dst=100064) качества муниципальных услуг.

Отчет должен содержать сведения о среднем числе обращений представителей бизнеса в МФЦ для получения муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

3.3. Отчет ежегодно направляются в срок до 1 октября в отдел экономики Администрации города на электронном носителе.

**4. Результаты проведения мониторинга**

4.1. По итогам проведения мониторинга качества муниципальных услуг, предоставляемых на территории г. Заречного Пензенской области, Отдел на основании сводных отчетов в срок до 1 октября календарного года формирует доклад об оценке качества предоставления муниципальных услуг на территории г. Заречного Пензенской области (далее - доклад об оценке качества) и направляет в Министерство экономического развития и промышленности Пензенской области.

4.2. Доклад об оценке качества размещается на официальном сайте Администрации города Заречного Пензенской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».