Приложение к постановлению

администрации города Радужный

от 21.12.2021 № 2171

Порядок проведения мониторинга потребности и качества предоставления муниципальных услуг (работ) в городе Радужный

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок проведения мониторинга потребности и качества предоставления муниципальных услуг (работ) в городе Радужный (далее – Порядок) определяет организацию работы, регулирующей отношения, возникающие при проведении мониторинга потребности и качества предоставления муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными бюджетными и автономными учреждениями города Радужный физическим и (или) юридическим лицам, и разработку плана мероприятий по решению проблем, выявленных по результатам мониторинга выполнения оказанных муниципальных услуг (работ) (далее – мониторинг).

1.2. Настоящий Порядок не распространяется на муниципальные услуги (функции) города Радужный, оказываемые органами местного самоуправления города Радужный.

1.3. Мониторинг проводится органами администрации города Радужный, осуществляющими функции и полномочия учредителя муниципальных бюджетных и автономных учреждений города Радужный (далее – орган администрации города Радужный, учреждение).

Орган администрации города Радужный устанавливает отраслевой регламент проведения мониторинга в подведомственных ему учреждениях.

1. Порядок проведения мониторинга и этапы проведения мониторинга

2.1. Проведение мониторинга осуществляется в соответствии с задачами по формированию механизма системы сбора, обработки и хранения информации о показателях, характеризующих потребность, объем, качество и доступность оказания муниципальных услуг (работ), обеспечению разработки мер, направленных на повышение уровня качества предоставляемых муниципальных услуг (работ), а также повышение эффективности и результативности расходов, связанных с предоставлением муниципальных услуг (работ).

При подготовке и организации проведения мониторинга определяются и утверждаются решением о его проведении: цели, объект мониторинга, этапы проведения, методы, требования к анализу и оценке первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги (работы), ожидаемые результаты мониторинга и формирование планов по решению выявленных проблем.

2.2. Мониторинг проводится в целях:

- оценки потребности физических и юридических лиц в муниципальных услугах (работах), предоставляемых муниципальными бюджетными и автономными учреждениями (далее - учреждения) города Радужный на очередной финансовый год и на плановый период, создания системы учета потребности в предоставлении муниципальных услуг (работ);

- выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений основных и дополнительных параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг (работ) в городе Радужный, в том числе финансовых затрат на оказание муниципальных услуг (работ);

- последующего определения и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг (работ);

- контроля последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг (работ), результативности мер по их улучшению.

2.3. Объектами мониторинга являются:

- отдельная муниципальная услуга (работа), результат предоставления которой является конечным для получателя;

- комплекс муниципальных услуг (работ), предоставляемых подведомственными муниципальными бюджетными и автономными учреждениями города Радужный.

При формировании рекомендуемого для включения в очередной мониторинг перечня муниципальных услуг (работ) учитываются результаты предшествующих мониторинговых исследований.

2.4. Мониторинг включает в себя следующие этапы:

1) подготовку к проведению мониторинга;

2) проведение мониторинга;

3) обработку результатов и составление аналитического отчета;

4) формирование планов по решению выявленных проблем по результатам проведения мониторинга.

2.4.1. Этап организации и подготовки к проведению мониторинга включает в себя:

- изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (работы)), с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной услуги (работы);

- формирование перечня муниципальных услуг (работ), которые будут оцениваться по параметрам потребности и качества предоставления муниципальных услуг (работ), отобранных для мониторинга в отчетном периоде;

- выбор и уточнение метода сбора первичной информации для каждой муниципальной услуги (работы);

- определение методов обработки и анализа информации по каждой муниципальной услуге (работе), отобранной для мониторинга.

2.4.2. Этап проведения мониторинга включает в себя оценку потребности в предоставлении муниципальных услуг (работ) и оценку качества предоставления муниципальных услуг (работ).

В качестве оценки потребности в предоставлении муниципальных услуг (работ) используются показатели, характеризующие физический объем предоставления муниципальных услуг (работ) за определенный период в натуральных показателях.

В качестве показателей контингента используются:

- фактическая и (или) плановая численность потребителей муниципальной услуги (работы);

- численность условных потребителей муниципальной услуги, характеризующая объем предоставленных муниципальных услуг (работ) в отчетном периоде и объем муниципальных услуг (работ), которые необходимо будет предоставить в плановом периоде;

Исходными данными для проведения оценки потребности в муниципальных услугах (работах) являются данные статистической и оперативной отчетности, имеющиеся в наличии в органах администрации города Радужный, органах статистики, учреждениях. Данные, отсутствующие в официальной статистике, получаются в результате специальных информационных запросов, либо определяются прогнозным путем.

При определении потребности в оказании муниципальных услуг (работ) прогнозные показатели должны быть скорректированы с учетом осуществляемых и планируемых к завершению в текущем, отчетном и плановом периодах проектов и программ, ведущих к изменению степени удовлетворения потребностей жителей города Радужный в оказании соответствующих муниципальных услуг (работ).

Мониторинг оценки потребности в предоставлении муниципальных услуг (работ) осуществляется ежегодно на очередной финансовый год и плановый период и является одним из этапов разработки проекта бюджета города на очередной финансовый год и на плановый период.

Показатели оценки потребности в предоставлении муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными бюджетными и автономными учреждениями города Радужный физическим и (или) юридическим лицам на очередной финансовый год и плановый период обобщаются в таблицу, согласно приложению 1 к настоящему Порядку.

Для оценки качества предоставления муниципальных услуг (работ) используются следующие показатели:

- изучение общественного мнения потенциальных потребителей услуг (работ) по вопросам предоставления муниципальных услуг (работ), включая проведение социологических опросов и отдельных исследований независимыми экспертами;

- опрос и анализ мнения о степени удовлетворенности муниципальными услугами (работами) из числа респондентов, не являющихся потенциальными потребителями услуг (работ);

- использование данных об объемах неудовлетворенных потребностей населения из отраслевых учетных регистров, журналов и списков очередности;

- анализ содержания и частоты обращений в администрацию города Радужный потенциальных потребителей услуги (работы);

- оценка интенсивности пользования муниципальными услугами (работами) потенциальными потребителями (свидетельствует о востребованности конкретной муниципальной услуги (работы).

Мониторинг оценки качества предоставления муниципальных услуг (работ) осуществляется в течение и по окончанию года, а также при разработке проекта бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

Показатели оценки качества предоставления муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными бюджетными и автономными учреждениями города Радужный физическим и (или) юридическим лицам по окончанию года обобщаются в таблицу, согласно приложению 2 к настоящему Порядку.

2.4.3. Этап обработки результатов включает в себя заполнение отчетных форм представления первичной информации для анализа и интерпретации.

По итогам проведения мониторинга составляется аналитический отчет, содержащий:

- абсолютные, средние и процентные (долевые), минимальные и максимальные значения исследуемых параметров качества и доступности муниципальной услуги (работы), имеющих количественное значение;

- оценку выполнения учреждениями плановых показателей результатов деятельности, выявление и анализ причин отклонения фактических показателей результатов деятельности учреждений от плановых;

- анализ соответствия объемов и (или) качества предоставляемых учреждениями муниципальных услуг (работ) муниципальному заданию;

- оценку качества составления и достоверности показателей отчетности учреждениями результатов своей деятельности;

- формирование информационной базы об объеме и качестве предоставляемых учреждениями в соответствии с муниципальными заданиями муниципальных услуг (работ) в целях оптимизации расходов бюджета;

- сопоставление выявленных значений показателей муниципальной услуги (работы) с показателями предыдущего мониторинга исследованной муниципальной услуги (работы).

2.4.4. По результатам проведенного мониторинга, в случае выявления наиболее актуальных проблем предоставления муниципальных услуг (работ), непосредственно связанных с издержками на ее получение и качеству предоставления муниципальной услуги (работы) необходимо формирование планов по решению указанных проблем.

План мероприятий по решению проблем, выявленных по результатам мониторинга выполнения муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными бюджетными и автономными учреждениями города Радужный физическим и (или) юридическим лицам, обобщается в таблицу, согласно приложению 3 к настоящему Порядку.

Приложение 1

к Порядку проведения мониторинга

потребности и качества предоставления

муниципальных услуг (работ)

в городе Радужный

Значения показателей оценки потребности в муниципальных услугах (работах), предоставляемых муниципальными бюджетными и автономными учреждениями города Радужный физическим и (или) юридическим лицам

Наименование ГРБС: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование  муниципальной  услуги | Наименование  натуральных  показателей | Ед.  изм. | Годы | | | | | |
| Отчетный год | Текущий  год | Очеред-  ной  финан-  совый  год | Первый  год  плано-  вого  периода | Второй  год  плано-  вого  периода |
| 1. | Муниципальная  услуга (работа) | ... |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |
| 2. | Муниципальная  услуга (работа) | ... |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |
| 3. | Муниципальная  услуга (работа) | ... |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |
| 4. | И.Т.Д. | ... |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |  |

Руководитель

Главный экономист

Специалист, ответственный

за проведение мониторинга

(ФИО, должность, телефон)

Приложение 2

к Порядку проведения мониторинга

потребности и качества предоставления

муниципальных услуг (работ)

в городе Радужный

Показатели оценки качества предоставления муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными бюджетными и автономными учреждениями города Радужный физическим и (или) юридическим лицам

за \_\_\_\_год

Наименование ГРБС: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование муниципальной услуги (работы) | Единица измерения | По плану | | | | Факт | | Показатели, характеризующие форму оказания муниципальной услуги | Показатели качества муниципальных услуг (работ) | | | |
| Количество (первоначальный план) | Утверждено бюджетных ассигнований (первоначальный план), тыс. рублей | Количество (Уточненный план) | Утверждено бюджетных ассигнований (с учетом внесенных изменений в установленном порядке), тыс. рублей | Количество | Исполнено, тыс. рублей | Наименование показателя | Единица измерения | Значение по плану | Фактическое значение |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 1. | Муниципальная услуга 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. | Муниципальная услуга 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. | Муниципальная работа 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. | Муниципальная работа 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. | И.Т.Д. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ИТОГО |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Руководитель

Главный бухгалтер

Главный экономист

Специалист, ответственный

за проведение мониторинга

(ФИО, должность, телефон)

Приложение 3

к Порядку проведения мониторинга

потребности и качества предоставления

муниципальных услуг (работ)

в городе Радужный

План мероприятий по решению проблем, выявленных по результатам мониторинга выполнения муниципальных услуг (работ), предоставляемых муниципальными бюджетными и автономными учреждениями города Радужный физическим и (или) юридическим лицам за 20\_\_\_ год

Наименование ГРБС: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование муниципальной услуги (работ) | Проблема, выявленная по результатам мониторинга выполнения муниципальных услуг (работ) | Мероприятия по решению выявленных проблем | Ответственные должностные лица | Срок исполнения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. |  |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |

Руководитель

Главный бухгалтер

Главный экономист

Специалист, ответственный

за проведение мониторинга

(ФИО, должность, телефон)