

13 12 2023 г. № 649  
**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**  
**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**  
**БОХАНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН**  
**АДМИНИСТРАЦИЯ**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ПРОВЕДЕНИЯ**  
**МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ**  
**МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В БОХАНСКОМ**  
**МУНИЦИПАЛЬНОМ РАЙОНЕ**

В целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг в Боханском муниципальном районе, руководствуясь Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Методическими рекомендациями проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области, утвержденными приказом Министерства цифрового развития и связи Иркутской области от 20.05.2022 г. № 65-28/22-мпр, частью 1 статьи 20 Устава Боханского муниципального района:

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Боханском муниципальном районе согласно приложению 1.
2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Сельская правда» и разместить на официальном сайте администрации муниципального образования «Боханский район» в сети Интернет.
3. Настоящее постановление вступает в силу после официального опубликования.
4. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

И.о. Мэра Боханского муниципального района  
Е.Б. Рогулькин



**ПОРЯДОК  
ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ  
В БОХАНСКОМ МУНИЦИПАЛЬНОМ РАЙОНЕ**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Боханском муниципальном районе (далее - Порядок) определяет цель, задачи, порядок и методы проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Боханском муниципальном районе, оказываемых Администрацией муниципального образования «Боханский район».

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Методическими рекомендациями проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Иркутской области, утвержденными приказом Министерства цифрового развития и связи Иркутской области от 20.05.2022 г. № 65-28/22-мпр, (далее - Методические рекомендации).

1.3. Под мониторингом качества предоставления муниципальных услуг (далее - мониторинг) понимается сбор и анализ информации о фактическом уровне качества предоставляемых муниципальных услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих услуг.

1.4. Целью мониторинга является повышение качества и доступности муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией муниципального образования «Боханский район» (далее – муниципальные услуги).

1.5. Основными задачами мониторинга являются:

1) выявление, анализ и оценка показателей, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям (далее - заявители), в том числе полных временных и финансовых затрат на получение (достижение) конечного результата муниципальной услуги;

2) выявление уровня удовлетворенности заявителей предоставляемыми муниципальными услугами;

3) последующее определение и реализация мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг заявителями;

4) контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

1.6. Объектами мониторинга являются:

1) отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для заявителя;

2) комплекс муниципальных услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата.

1.7. При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения таких основных параметров качества предоставления муниципальной услуги, как:

1) соблюдение стандарта предоставления муниципальной услуги;

2) проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной



услуги;

3) удовлетворенность заявителей качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам) муниципальной услуги, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;

4) обращения заявителя в органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями органов местного самоуправления, необходимые для получения конечного результата муниципальной услуги;

5) финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (установленные административным регламентом и фактические);

6) временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги (установленные административным регламентом и фактические);

7) наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальной услуги;

8) привлечение заявителями посредников в получении муниципальной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальную услугу.

## **2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА**

2.1. Мониторинг проводится ежегодно в два этапа:

1) сбор первичной информации;

2) анализ первичной информации о фактическом уровне качества предоставления муниципальных услуг.

2.2. Сбор первичной информации осуществляется посредством проведения анкетирования заявителей по месту обращения за предоставлением муниципальной услуги либо для получения результата предоставления муниципальной услуги (далее - анкетирование).

2.3. Анкетирование по каждой муниципальной услуге проводится в течение года специалистами отраслевых (функциональных) органов Администрации муниципального образования «Боханский район», ответственных за предоставление муниципальной услуги.

2.4. Форма анкеты для проведения анкетирования представлена в Методических рекомендациях.

2.5. Заполненные анкеты в срок до 1 августа передаются с сопроводительным письмом из отраслевых (функциональных) органов Администрации муниципального образования «Боханский район», ответственных за предоставление муниципальной услуги, в Отдел информационных технологий администрации муниципального образования «Боханский район» (далее – Отдел информационных технологий).

2.6. Отдел информационных технологий осуществляет анализ первичной информации, содержащейся в анкетах по параметрам, установленным Методическими рекомендациями, а также производит расчет индексов соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг.

2.7. При проведении мониторинга отраслевые (функциональные) органы Администрации муниципального образования «Боханский район», ответственные за предоставление муниципальных услуг, обязаны:

1) руководствоваться Методическими рекомендациями;

2) в определенные Отделом информационных технологий сроки устранять замечания, выявленные по результатам проведенного мониторинга;

3) назначить из числа своих работников лицо, ответственное за предоставление в Отдел информационных технологий, указанной в пункте 2.5. настоящего Порядка.

2.8. При проведении мониторинга Отдел информационных технологий обязан:

1) руководствоваться Методическими рекомендациями;

2) определять оценку качества муниципальных услуг и соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг на основании методики, содержащейся в Методических рекомендациях;

3) соблюдать все этапы проведения мониторинга, предусмотренные Методическими рекомендациями.

### **3. ФОРМИРОВАНИЕ ИТОГОВЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА**

3.1. Отдел информационных технологий по итогам проведенного мониторинга готовит отчет в соответствии с Методическими рекомендациями.

3.2. Отчет ежегодно до 1 октября направляется Отделом информационных технологий в Министерство цифрового развития и связи Иркутской области.

3.3. Отчет размещается Отделом информационных технологий на официальном сайте Администрации муниципального образования «Боханский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» после его направления в Министерство цифрового развития и связи Иркутской области.