



**Администрация Катав-Ивановского  
муниципального района  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«15» 04 2025г.

№ 345

Об утверждении Положения о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Катав-Ивановском муниципальном районе

Во исполнение распоряжения Правительства Челябинской области 432-рп от 08.05.2024г. «О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области» руководствуясь Федеральным законом от 6 октября 2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»:

1. Утвердить прилагаемое Положение о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Катав-Ивановском муниципальном районе (далее именуется – Положение).

2. Отделу экономики Администрации Катав-Ивановского муниципального района в соответствии с Положением, утвержденным настоящим Постановлением:

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 Катав-Ивановском муниципальном районе;

2) размещать сводный годовой отчет о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Катав-Ивановском муниципальном районе на официальном сайте Администрации Катав-Ивановского муниципального района [www.katavivan.ru](http://www.katavivan.ru) в информационно-телекоммуникационной сети интернет;

3) ежегодно в срок до 15 февраля, представлять в Управление государственной службы Правительства Челябинской области сводный годовой отчет о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Катав-Ивановском муниципальном районе;

3. Администрации Катав-Ивановского муниципального района, отраслевым (функциональным) органам Администрации Катав-Ивановского муниципального района, предоставляющим муниципальные услуги, ежегодно:

1) проводить мониторинг качества предоставления муниципальных услуг;

2) в срок до 25 января представлять в отдел экономики Администрации Катав-Ивановского муниципального района годовой отчет о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.

4. Настоящее Постановление подлежит размещению на сайте Администрации Катав-Ивановского муниципального района [www.katavivan.ru](http://www.katavivan.ru).

5. Рекомендовать Главам городских поселений Катав-Ивановского муниципального района:

1) принять муниципальные правовые акты о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг;

2) ежегодно проводить мониторинг качества предоставления муниципальных услуг;

3) размещать отчетность о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

6. Контроль за выполнением Постановления возложить на заместителей Главы Катав-Ивановского муниципального района по курируемым направлениям и на руководителей учреждений.

Временно Исполняющий полномочия Главы  
Катав-Ивановского муниципального района



А.В. Васильев

Положение  
о проведении мониторинга качества предоставления  
муниципальных услуг в Катав-Ивановском муниципальном районе

I. Общие положения.

1. Настоящее Положение о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг Катав-Ивановского муниципального района (далее по тексту – Положение) определяет цели и задачи мониторинга качества предоставления муниципальных услуг (далее по тексту – мониторинг), предоставляемых Администрацией Катав-Ивановского муниципального района, отраслевыми (функциональными) органами Администрации Катав-Ивановского муниципального района, муниципальными учреждениями Катав-Ивановского муниципального района (далее по тексту – участники мониторинга) на территории Катав-Ивановского муниципального района, порядок проведения мониторинга.

2. Под мониторингом понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности муниципальных услуг в Катав-Ивановском муниципальном районе, оценка соответствия показателей качества и доступности муниципальных услуг требованиям, содержащимся в нормативных правовых актах Российской Федерации, Челябинской области и Катав-Ивановского муниципального района.

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 муниципальных услуг, включенных в Перечень муниципальных услуг (функций) органов исполнительной власти Катав-Ивановского муниципального района, утвержденный постановлением Администрации Катав-Ивановского муниципального района от 16.12.2022г. №1346 «Об утверждении реестра муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Катав-Ивановского муниципального района» (с изменениями).

### IV. Предмет мониторинга

8. 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

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

10. Анкетирование можно проводить по различным каналам:

- онлайн - каналы (мобильное приложение, официальный сайт, социальная сеть, мессенджер, консультационная линия);

- офлайн – каналы (личный прием, в территориальном отделе областного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Челябинской области» (далее по тексту МФЦ).

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

- после непосредственного обращения заявителя (предложение заполнить анкету (приложение 1) может быть выражено в виде интерактивной ссылки на форму опроса, которая доступна на сайте участника мониторинга (или другом ресурсе) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет после получения результата предоставления муниципальной услуги;

- при посещении сайта (или другого ресурса) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, где ссылка размещается на главной странице (заявителю предлагается самостоятельно выбрать муниципальную услугу для проведения анкетирования).

12. 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).

13. Анкетирование ведется постоянно, анализ информации по результатам анкетирования проводится один раз в квартал.

## VI. Результаты и порядок представления отчетности о проведении мониторинга

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

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

2) предоставить годовой отчет о результатах мониторинга качества

предоставления муниципальных услуг в Отдел экономики Администрации Катав-Ивановского муниципального района;

15. Результаты мониторинга используются участниками 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.

16. Отдел экономики Администрации Катав-Ивановского муниципального района 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 Катав-Ивановского муниципального района 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 Катав-Ивановском  
муниципальном районе

Анкета  
удовлетворенности заявителей предоставлением муниципальной услуги

Поля заполняются организатором опроса
Дата: _____
Наименование ведомства - структурного подразделения Администрации Катав-Ивановского муниципального района, отраслевого (функционального) органа Администрации Катав-Ивановского муниципального района: _____
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 – балльной 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 – балльной 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 – балльной 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 Администрации  
Катав-Ивановского  
Муниципального района

Показатели  
качества предоставления муниципальных услуг

№ 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
4.	Удовлетворенность заявителей качеством предоставления муниципальной услуги	доля заявителей, удовлетворенных качеством организации процесса предоставления муниципальной услуги, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги
		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
		доля заявителей, удовлетворенных качеством результата предоставления муниципальной услуги, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальной услуги

		количество граждан, оценивших исполнение участником мониторинга обязанности по организации предоставления муниципальной услуги как удовлетворительное
5.	Уровень перехода на предоставление муниципальных услуг в электронной форме	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
		доля муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде
		доля заявителей, получивших муниципальную услугу в электронном виде



Приложение 4  
к Положению  
о проведении мониторинга  
качества предоставления  
муниципальных услуг  
в Катав-Ивановском  
муниципальном районе

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 обоснованными	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							
...							