

**КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**КАЛТАНСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ КАЛТАНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

От 26.05.2017 г. № 1019-р

***Об утверждении Порядка составления проекта бюджета Калтанского городского округа на очередной финансовый год и плановый период и Методики мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Калтанском городском округе***

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, руководствуясь положением о Бюджетном процессе, в связи с необходимостью разработки проекта бюджета Калтанского городского округа на очередной финансовый год и плановый период, а так же в целях проведения мониторинга качества оказания муниципальных услуг в Калтанском городском округе:

1. Утвердить Порядок составления проекта бюджета Калтанского городского округа на очередной финансовый год (Приложение 1).

2. Утвердить Программу проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Калтанском городском округе (Приложение 2).

3.Утвердитьметодические рекомендации по проведению мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Калтанском городском округе (Приложение 3).

4. Признать распоряжение администрации Калтанского городского округа от 27.06.2016 г. №1222-р «Об утверждении Порядка составления проекта бюджета Калтанского городского округа на очередной финансовый год и плановый период» утратившим силу с момента подписания настоящего распоряжения.

5. Начальнику отдела организационной и кадровой работы администрации Калтанского городского округа (Т.А. Верещагина) обеспечить размещение настоящего распоряжения на сайте администрации Калтанского городского округа.

6. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы Калтанского городского округа по экономике Горшкову А.И.

**Глава Калтанского**

**городского округа И.Ф. Голдинов**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  К распоряжению администрации Калтанского городского округа  от 26.05.2017г. №1019-р |

**ПОРЯДОК**

**составления проекта бюджета Калтанского городского округа**

**на очередной финансовый год и плановый период**

1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с [Бюджетным кодексом Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/901714433)  в целях своевременного и качественного составления проекта бюджета Калтанского городского округа на очередной финансовый год и плановый период.
2. Основой составления проекта бюджета Калтанского городского округа на очередной финансовый год и плановый период являются Бюджетное послание Президента Российской Федерации, стратегия социально экономического развития Калтанского городского округа, показатели прогноза социально-экономического развития Калтанского городского округа на очередной финансовый год и плановый период, основные направления бюджетной и налоговой политики Калтанского городского округа на очередной финансовый год и плановый период, муниципальные программы Калтанского городского округа.
3. Организация составления проекта бюджета Калтанского городского округа на очередной финансовый год и плановый период осуществляется в соответствии с планом организационных мероприятий по разработке проекта бюджета Калтанского городского округа на очередной финансовый год и плановый период согласно приложению №1 и в сроки в соответствии с приложением №2 к настоящему Порядку.
4. Непосредственное составление проекта бюджета Калтанского городского округа на очередной финансовый год и плановый период осуществляет финансовое управление города Калтан в виде проекта Решения о бюджете Калтанского городского округа на очередной финансовый год и плановый период.
5. Одновременно с разработкой проекта Решения о бюджете Калтанского городского округа на очередной финансовый год и плановый период готовятся следующие документы и материалы:

1)основные направления бюджетной политики Калтанского городского округа на очередной финансовый год и плановый период;

2) основные направления налоговой политики Калтанского городского округа на очередной финансовый год и плановый период;

3) предварительные итоги социально-экономического развития за истекший период текущего финансового года и ожидаемые итоги социально-экономического развития за текущий финансовый год;

4) прогноз социально-экономического развития Калтанского городского округа на очередной финансовый год и плановый период;

5)прогноз основных характеристик (общий объем доходов, общий объем расходов, дефицит (профицит) бюджета) бюджета Калтанского городского округа на очередной финансовый год и плановый период;

1. верхний предел муниципального внутреннего долга на 1 января года, следующего за очередным финансовым годом и каждым годом планового периода;

7)оценка ожидаемого исполнения бюджета Калтанского городского округа за текущий финансовый год;

8) пояснительная записка к проекту Решения о бюджете Калтанского городского округа;

9) паспорта муниципальных программ (проекты изменений в указанные паспорта);

10) реестр источников доходов местного бюджета.

Приложение №1

к Порядку составления проекта

бюджета Калтанского городского

округа на очередной финансовый

год и плановый период

**ПЛАН**

**организационных мероприятий по разработке**

**проекта бюджета Калтанского городского округа**

**на очередной финансовый год и плановый период**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № пп | Содержание мероприятий | Срок исполнения | Ответственный исполнитель |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| **1.** | **Разработка и предоставление в финансовое управление города Калтан:**  - прогноза социально-экономического развития Калтанского городского округа на очередной финансовый год и плановый период;  - предварительных итогов социально-экономического развития Калтанского городского округа за истекший период текущего финансового года и ожидаемые итоги социально-экономического развития Калтанского городского округа за текущий финансовый год | до 01 августа текущего года | Заместитель главы Калтанского городского округа по экономике |
| **2.** | **Разработка муниципальных программ города, предлагаемых к финансированию из бюджета городского округа в очередном финансовом году и плановом периоде:** |  | Заместитель главы Калтанского городского округа по экономике; |
| 2.1 | Утверждение на коллегии реестра муниципальных программ. | до 01 октября  текущего года |  |
| 2.2 | Разработка и утверждение муниципальных программ | до 30 октября  текущего года | Первый заместитель главы Калтанского городского округа по ЖКХ;  Заместитель главы Калтанского городского округа по социальным вопросам;  Заместитель главы Калтанского городского округа по строительству;  Заместитель главы Калтанского городского округа по экономике; Управляющий делами руководитель аппарата |
| **3** | **Предоставление в отдел экономического анализа и прогнозирования развития территории администрации Калтанского городского округа и в Финансовое управление города Калтана** |  |  |
| 3.1 | - оценки поступлений за текущий финансовый год и прогноза поступлений в очередном финансовом году и плановом периоде доходов от использования имущества, находящегося в муниципальной собственности, в том числе от аренды земли по категориям земель; - прогноза поступлений в очередном финансовом году и плановом периоде доходов от продажи имущества, находящегося в муниципальной собственности; - плана приватизации (продажи) муниципального имущества и приобретения имущества в муниципальную собственность на очередной финансовый год и плановый период;  - реестра муниципальных унитарных предприятий | до 01 октября  текущего года | Директор МКУ «Управление муниципальным имуществом Калтанского городского округа» |
| 3.2. | Сумм платежей за негативное воздействие на окружающую среду (в том числе сверхлимитные и сверхнормативные поступления) в бюджет Калтанского городского округа:  - за последний отчетный год;  - оценка текущего года;  -прогноз на очередной финансовый год и плановый период. | до 01 октября  текущего года | Заместитель главы Калтанского городского округа по экономике |
| 3.3. | Информации о суммах выпадающих доходов бюджета городского округа за последний отчетный год, оценки текущего года и прогноза на очередной финансовый год и плановый период в разрезе видов налогов и других платежей по льготам, представленным на основании решений Совета народных депутатов Калтанского городского округа. | до 01 октября  текущего года | Межрайонная инспекция ФНС России №5 по Кемеровской области  Директор МКУ; «Управление муниципальным имуществом Калтанского городского округа» |
| **4**. | **Предоставление в отдел экономического анализа и прогнозирования развития территории администрации Калтанского городского округа и в Финансовое управление города Калтан:** | до 01сентября  текущего года |  |
| 4.1. | Расчет бюджетных ассигнований на исполнение действующих и принимаемых обязательств на очередной год, утвержденных приказом финансового управления г.Калтан от 07.02. 2011г. № 2 «Об утверждении порядка и методики планирования бюджетных ассигнований муниципального бюджета г.Калтан на очередной финансовый год и плановый период (с изменениями от 06.10.2011г. № 33)»;  Прогноза поступлений доходов на очередной финансовый год и плановый период от платных услуг, оказываемых казенными учреждениями, средств безвозмездных поступлений и иной приносящей доход деятельности |  | Структурные подразделения администрации Калтанского городского округа и казенные учреждения |
| 4.2. | Перечня и предложений по объемам финансирования муниципальных программ на очередной финансовый год и плановый период. |  | Первый заместитель главы Калтанского городского округа по ЖКХ;  Заместитель главы Калтанского городского округа по социальным вопросам;  Заместитель главы Калтанского городского округа по строительству;  Заместитель главы Калтанского городского округа по экономике;  Управляющий делами -руководитель аппарата администрации Калтанского городского округа |
| 4.3. | Перечня нормативных актов устанавливающих в соответствии со статьей 6 Бюджетного кодекса РФ публичные нормативные обязательства, с указанием информации о количестве лиц, подпадающих под действие указанных нормативных актов и объемов средств, необходимых для осуществления выплат. | до 05 октября  текущего года | Начальник управления  социальной защиты  населения Калтанского городского округа;  Начальник управления  образования Калтанского городского округа |
| 4.4. | Прогноза на очередной финансовый год и плановый период тарифов на электрическую и тепловую энергию для организаций, финансируемых из местного бюджета | до 01 октября  текущего года | Первый заместитель главы Калтанского городского округа по ЖКХ |
| 4.5. | Информацию о количестве граждан, имеющих права на меры социальной поддержки в соответствии с областными законами, реализация которых законами Кемеровской области делегирована органам местного самоуправления, и расчета потребности средств на возмещение расходов по каждой категории граждан и видов мер социальной поддержки на очередной финансовый год и плановый период;  Проекта сметы расходов на содержание аппарата органов социальной защиты населения, финансируемых за счет средств областного бюджета. | до 01 октября  текущего года | Начальник управления  социальной защиты  населения Калтанского городского округа |
| 4.6. | Сведений на 1 января отчетного финансового года, 1 января текущего финансового года и соответствующего прогноза на 1 января очередного финансового года,1 января первого и второго планируемого года о количестве:  - открытых специальных накопительных счетов детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей;  - выпускников общеобразовательных учреждений из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;  -воспитателей, младших воспитателей муниципальных учреждений, реализующих основную общеобразовательную программу дошкольного образования | до 01 октября  текущего года | Начальник управления  образования Калтанского городского округа |
| 4.7. | Согласованный с подразделением Кемеровского областного комитета государственной статистики:  - экспертной оценки численности населения города Калтан по состоянию на 1 января очередного финансового года, 1 января первого и второго планируемого года;  - экспертной оценки численности детей города Калтан в возрасте от 0 до 6 лет включительно, от 0 до 16 лет включительно по состоянию на 1 января очередного финансового года, 1 января первого и второго планируемого года; | до 01 октября  текущего года | Заместитель главы Калтанского городского округа по экономике |
| 4.8. | Статистическая информация:  - основных показателей хода реформы жилищно-коммунальной сферы (сводные итоги по г. Калтан, форма 22-ЖКХ (сводная);   * основных показателей, характеризующих предоставление гражданам жилищных субсидий по г. Калтан, форма 22-ЖКХ (субсидии); * основных показателей, характеризующих предоставление гражданам социальной поддержки по оплате ЖКУ (сводные итоги по г. Калтан, форма 26-ЖКХ); * данные о наличии основных фондов по остаточной балансовой стоимости по г. Калтан на конец года и за последний отчетный период (форма 11, крупные и средние организации). |  | Территориальный орган Федеральной службы  государственной статистики по Кемеровской области  (по согласованию) |
| **5.** | **Предоставление в отдел экономического анализа и прогнозирования развития территории администрации Калтанского городского округа и в Финансовое управление города Калтан:** | **Текущий финансовый год в соответствии**  **со сроками**  **представления**  **отчетов в ФНС России** | Межрайонная инспекция ФНС России № 5 по Кемеровской области  (по согласованию); |
| 5.1. | Необходимых материалов для расчета доходной части проекта консолидированного бюджета Калтанского городского округа на текущий финансовый год и плановый период; |  |  |
| 5.1.1. | Отчета о поступлении налогов и сборов в бюджетную систему Российской Федерации в бюджет Калтанского городского округа (форма 1 -НОМ) за последний отчетный финансовый год и на последнюю отчетную дату текущего финансового года. |  | Межрайонная инспекция ФНС России № 5 по Кемеровской области |
| 5.1.2. | Отчета о задолженности по налогам и сборам, пеням и налоговым санкциям в бюджетную систему Российской Федерации (форма 4-НОМ) за последний отчетный финансовый год. |  | Межрайонная инспекция ФНС России № 5 по Кемеровской области |
| 5.1.3. | Отчетов о налоговой базе за последний отчетный финансовый год по налогам, зачисляемым в бюджет Калтанского городского округа (земельному налогу, налогу на имущество физических лиц, единому сельскохозяйственному налогу, единому налогу на вмененный доход, налогу на доходы физических лиц, транспортному налогу, налогу на доходы физических лиц в виде фиксированных авансовых платежей с доходов, полученных физическими лицами, являющимися иностранными гражданами, осуществляющими трудовую деятельность по найму на основании патента в соответствии со статьей 227.1 Налогового кодекса Российской Федерации). |  | Межрайонная инспекция ФНС России № 5 по Кемеровской области |
| 5.1.4. | Отчета о поступлении налогов, сборов и иных обязательных платежей в бюджетную систему Российской Федерации (форма 1-НМ) за последний отчетный финансовый год и по состоянию на первое число каждого месяца текущего финансового года. |  | Межрайонная инспекция ФНС России № 5 по Кемеровской области |
| 5.1.5. | Отчета о задолженности по налогам и сборам, пеням и налоговым санкциям в бюджетную систему Российской Федерации (форма 4-НМ) за последний отчетный финансовый год и по состоянию на первое число каждого квартала текущего финансового года. |  | Межрайонная инспекция ФНС России № 5 по Кемеровской области |
| 5.2 | Оценки поступлений в текущем финансовом году и проекта поступлений на очередной финансовый год и плановый период по налогам, администрируемым ФНС. |  | Финансовое управление г. Калтан |
| **6.** | **Рассмотрение предоставленных структурными подразделениями администрации Калтанского городского округа, главными распорядителями средств бюджета городского округа расчетов, предложений и обоснований, необходимых для разработки проекта бюджета Калтанского городского округа на очередной финансовый год и плановый период.** | **до 01 октября текущего года** | Отдел экономического анализа и прогнозирования развития территории |
| ***Наименование статьи*** | ***Срок предоставления*** | ***Документы*** |
| «Фонд оплаты труда» | до 1 августа  текущего года | - Штатное расписание;  - Тарификация оплаты труда.  Должностные оклады, ставки заработной платы (базовая часть); выплаты компенсационного характера; выплаты стимулирующего характера. |
|  | «Коммунальные расходы» | до 1 августа  текущего года | -Тарифы на оплату жилищно-коммунальных услуг;  - Оплата отопления и технологических нужд;  -Оплата потребления электрической энергии;  -Оплата водоснабжения помещений. |
|  | «Питание» | до 1 августа  текущего года | - Перечень основных продуктов питания, на которые предусмотрены расходы, с указанием сумм расходов. |
|  | «Уголь» | до 01сентября  текущего года | -Тарифы на предоставление угля льготным категориям населения  -Объемы предоставления угля льготным категориям населения, с указанием сумм расходов предусмотренных данной статьей. |
|  | «Налоги» | до 01сентября  текущего года |  |

Приложение №2

к Порядку составления проекта

бюджета Калтанского городского

округа на очередной финансовый

год и плановый период

**Сроки предоставления**

**расчетов, предложений и обоснований,**

**необходимых для разработки проекта бюджета Калтанского городского округа**

**на очередной финансовый год и плановый период.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование статьи** | **Учреждения** | **Дата**  **предоставления документов** |
| Фонд оплаты труда | МАУ «Пресс-центр Калтанского городского округа» | 20.07.2017г. |
| МБУ «Градостроительный центр Калтанского городского округа» | 20.07.2017г. |
| МУ «УМПИС Калтанского городского округа» | 20.07.2017г. |
| МКУ Управление образования администрации Калтанского городского округа | 21.07.2017г. |
| МБУ «УЖК и ДК» | 21.07.2017г. |
| МКУ Управление культуры администрации Калтанского городского округа | 21.07.2017г. |
| Ревизионная комиссия г.Калтан | 24.07.2017г. |
| Совет народных депутатов Калтанского городского округа | 24.07.2017г. |
| МКУ «УМИ Калтанского городского округа» | 24.07.2017г. |
| МКУ «Архив Калтанского городского округа»; | 24.07.2017г. |
| МАУ «Многофункциональный центр Калтанского городского округа» | 24.07.2017г. |
| МКУ «УПЖ КГО» | 27.07.2017г. |
| МАУ «Бизнес-инкубатор Калтанского городского округа» | 28.07.2017г. |
| МБУ «АТП КГО» | 28.07.2017г. |
| УСЗН КГО | 28.07.2017г. |
| МБУ «УЗНТ КГО» | 28.07.2017г. |
| администрация Калтанского городского округа | 28.07.2017г. |
| **31 июля 2017 года – дополнительный день согласования фонда оплаты труда** | | |
| Коммунальные расходы | МБУ «Градостроительный центр Калтанского городского округа» | 21.07.2017г. |
| МАУ «Пресс-центр Калтанского городского округа» | 21.07.2017г. |
| МУ «УМПИС Калтанского городского округа» | 21.07.2017г. |
| МКУ Управление образования администрации Калтанского городского округа  (в разрезе подведомственных учреждений) | 21.07.2017г. |
| МБУ «УЖК и ДК» | 21.07.2017г. |
| МКУ Управление культуры администрации Калтанского городского округа  (в разрезе подведомственных учреждений) | 24.07.2017г. |
| МУЗ «Центральная городская больница»  (в разрезе подведомственных учреждений) | 24.07.2017г. |
| МКУ «УМИ Калтанского городского округа» | 24.07.2017г. |
| МКУ «УПЖ КГО» | 27.07.2017г. |
| МКУ «Архив Калтанского городского округа»; | 27.07.2017г. |
| УСЗН КГО | 27.07.2017г. |
| МАУ «Бизнес-инкубатор Калтанского городского округа» | 28.07.2017г. |
| МБУ «АТП КГО» | 28.07.2017г. |
| МАУ «Многофункциональный центр» | 28.07.2017г. |
| МБУ «УЗНТ КГО» | 28.07.2017г. |
| администрация Калтанского городского округа; | 31.07.2017г. |
| **31 июля 2017 года- дополнительный день согласования коммунальных расходов** | | |
| Питание | МКУ Управление образования администрации Калтанского городского округа  (в разрезе подведомственных учреждений) | 27.07.2017г. |
| УСЗН КГО | 27.07.2017г. |
| МБУЗ «Центральная городская больница»  (в разрезе ) | 28.07.2017г. |
| **31 июля 2017 года – дополнительный день согласования расходов на питание** | | |
| Уголь | МКУ «УПЖ КГО» | 04.08.2017г. |
| **9 августа 2017 года – дополнительный день согласования расходов на уголь** | | |
| Общие  параметры  бюджета  (с расшифровкой по всем статьям расходов) | МАУ «Пресс-центр Калтанского городского округа» | 10.08.2017г. |
| МБУ «Градостроительный центр Калтанского городского округа» | 10.08.2017г. |
| МКУ Управление образования администрации Калтанского городского округа  (в разрезе подведомственных учреждений) | 10.08.2017г. |
| Ревизионная комиссия г.Калтан | 10.08.2017г. |
| Совет народных депутатов Калтанского городского округа | 10.08.2017г. |
| МБУ «АТП КГО» | 10.08.2017г. |
| МУ «УМПИС Калтанского городского округа» | 11.08.2017г. |
| МБУ «УЖКиДК» | 11.08.2016г. |
| МБУЗ «Центральная городская больница»  (В разрезе подведомственных учреждений) | 11.08.2017г. |
| МКУ «Архив Калтанского городского округа»; | 11.08.2017г. |
| МКУ «УПЖ КГО» | 11.08.2017г. |
| МКУ Управление культуры администрации Калтанского городского округа | 14.08.2017г. |
| МКУ «УМИ Калтанского городского округа» | 14.08.2017г. |
| МАУ «Бизнес-инкубатор Калтанского городского округа» | 14.08.2017г. |
| УСЗН КГО | 14.08.2017г. |
| администрация Калтанского городского округа | 14.08.2017г. |
| МАУ «Многофункциональный центр» | 14.08.2017г. |
| МБУ «УЗНТ КГО» | 14.08.2017г. |

Заместитель главы Калтанского

городского округа по экономике А.И. Горшкова

Приложение 2

К распоряжению администрации

Калтанского городского округа

от 26.05.2017г. № 1019-р

**Программа**

**проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**

**в Калтанском городском округе**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование**  **мероприятия** | **Срок**  **исполнения** | **Ответственные**  **исполнители** |
| 1 | Обеспечение проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в соответствующих сферах деятельности | до 01 сентября  отчетного года | Заместители главы Калтанского городского округа, руководители структурных подразделений |
| 2 | Ежегодное утверждение постановлением администрации Калтанского городского округа календарных планов-графиков проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в соответствующих сферах деятельности | до 15 августа  текущего года на планируемый год. | Заместители главы  Калтанского  городского округа,  руководители структурных  подразделений |
| 3 | Ежегодное предоставление в экономический отдел администрации Калтанского городского округа доклада о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в соответствующих сферах деятельности | до 15 сентября  отчетного года | Заместители главы  Калтанского  городского округа,  руководители структурных  подразделений |
| 4 | Ежегодное предоставление доклада о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Калтанском городском округе |  | Экономический отдел администрации Калтанского городского округа |
| главе Калтанского городского округа | до 15 октября  отчетного года |
| в департамент информационных технологий Кемеровской области | до 20 числа отчетного года |

Заместитель главы Калтанского

городского округа по экономике А.И. Горшкова

Приложение 3

К распоряжению администрации

Калтанского городского округа

от 26.05.2017 г. №1019-р

**Методические рекомендации**

**по проведению мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**

**в Калтанском городском округе**

1. Общие положения

1.1. Настоящие методические рекомендации определяют последовательность действий при проведении мониторинга качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, структурными подразделениями администрации Калтанскогогородского округа.

1.2. Настоящие методические рекомендации разработаны для организации мониторинга качества муниципальных услуг и для подготовки доклада о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Калтанском городском округе.

1. Используемые термины

Мониторинг качества муниципальных услуг (далее - мониторинг) - комплекс процедур, включающих оценку качества предоставления муниципальных услуг по установленной системе показателей, сравнительный анализ и предложения по внедрению управленческих новаций в сферу предоставления муниципальных услуг с целью повышения качества их предоставления, в том числе с целью повышения удовлетворенности получателей муниципальных услуг.

Муниципальная услуга - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и Уставом муниципального образования «Калтанский городской округ».

Электронная услуга - услуга, предоставляемая с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг.

Качество предоставления муниципальной услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности получателя муниципальной услуги, отражающих уровень выполнения стандартов предоставления муниципальных услуг, являющихся составной частью административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утверждаемых нормативными правовыми актами.

Получатель (заявитель) муниципальной услуги - физическое или юридическое лицо, обратившееся с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1. Цели, задачи, принципы мониторинга

3.1. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проводится в целях создания механизма, позволяющего:

* регулярно проводить оценку и анализ соответствия фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям, нормативно установленным;
* выявлять сложившиеся проблемы и недостатки при предоставлении муниципальных услуг;
* разрабатывать и принимать меры, направленные на устранение выявленных проблем и недостатков, в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг;
* осуществлять контроль результативности принятых мер.

3.2. Задачи мониторинга качества муниципальных услуг:

* оценка текущего уровня качества предоставления муниципальных услуг, включая оценку уровня удовлетворенности получателей услуг качеством и доступностью их предоставления;
* определение соответствия условий, процедуры и результатов предоставления муниципальных услуг ожиданиям их получателей;
* разработка рекомендаций по оптимизации процедур предоставления муниципальных услуг, закрепленных в административных регламентах их предоставления;
* разработка рекомендаций по улучшению условий предоставления муниципальных услуг;
* совершенствование административных регламентов предоставления муниципальных услуг с целью повышения качества их предоставления, в том числе за счет сокращения числа административных процедур и сроков их исполнения;
* повышение степени открытости информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг.

3.3. Принципы мониторинга качества муниципальных услуг:

* объективность (оценка уровня качества предоставления услуг основывается на реальных фактах);
* непрерывность (оценка уровня качества предоставления услуг осуществляется ежегодно и направлена на получение результатов измерений количественной и качественной динамики);
* результативность (оценка уровня качества предоставления муниципальных услуг в отчетном периоде осуществляется с целью повышения уровня качества предоставления муниципальных услуг в очередном периоде);
* сопоставимость (оценка уровня качества предоставления муниципальных услуг, проведенная в прошлом периоде, должна быть сопоставима с аналогичной оценкой текущего и последующих периодов).

1. Объект мониторинга

4.1. Объектом мониторинга является:

4.1.1. Отдельная муниципальная услуга, результат предоставления которой является конечным для получателя.

4.1.2. Комплекс муниципальных услуг, в своей совокупности обеспечивающий достижение заявителем необходимого результата, решения жизненной ситуации (например: строительство жилого дома).

5. Методы сбора информации качестве и доступности муниципальной услуги

5.1. При проведении мониторинга используются следующие методы сбора информации о качестве и доступности муниципальной услуги:

5.1.1. Изучение документов (анализ нормативно-правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги) с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой муниципальной услуги.

5.1.2. Опрос (интервьюирование, анкетирование) получателей муниципальной услуги; должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу; представителей организаций, оказывающих необходимые и обязательные услуги для предоставления муниципальной услуги. Примерная форма опросного листа получателей услуги представлена в приложении 1 к данным рекомендациям.

5.1.3. Проведение «контрольных закупок».

5.1.4. Проведение структурированного наблюдения в местах предоставления муниципальных услуг.

5.2. Методы сбора информации о качестве и доступности муниципальной услуги могут быть использованы в комплексе или отдельно.

5.3. В качестве дополнительных объективных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, целесообразно использовать:

* данные МФЦ;
* данные судов, прокуратуры;
* информацию отдела по защите прав потребителей.

6. Порядок проведения мониторинга:

6.1. Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг проводится ежегодно.

6.2. Проведение мониторинга качества предоставления конкретной муниципальной услуги обеспечивает муниципальное учреждение, структурное подразделение администрации Калтанского городского округа, к сфере деятельности которого относится оказание данной муниципальной услуги (далее - орган, осуществляющий мониторинг).

6.3. Методы сбора информации о качестве и доступности муниципальных услуг определяются органом, осуществляющим мониторинг.

6.4. Календарные планы - графики проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в соответствующих сферах деятельности ежегодно утверждается постановлением главы Калтанского городского округа в срок до 15 августа текущего года на планируемый год по форме согласно приложению 2 к настоящим рекомендациям.

Мониторингу ежегодно подлежит не менее двух услуг каждой сферы деятельности. При наличии в определенной сфере деятельности одной услуги, услуга подлежит мониторингу не реже одного раза в три года при условии отсутствия в течение данного срока изменений порядка оказания услуги.

Для мониторинга следует выбирать наиболее массовые и проблемные муниципальные услуги для граждан и организаций, а также муниципальные услуги, по которым планируется или было осуществлено существенное изменение порядка предоставления с целью оценки издержек получателей до и после преобразований.

6.5. При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров качества предоставления муниципальных услуг:

* соблюдение стандартов качества муниципальных услуг; проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальной услуги; удовлетворенность получателей муниципальной услуги её качеством и доступностью, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги;

- обращение заявителя в другие органы и организации независимо от формы собственности за получением необходимых и обязательных услуг для получения конечного результата муниципальной услуги: их нормативно установленные и фактические состав и количество;

- финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем необходимым обращениям и в целом на получение муниципальной услуги);

-временные затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги: нормативно установленные и фактические;

наличие неформальных платежей (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением муниципальных услуг;

-привлечение заявителями посредников в получении муниципальной

услуги;

-наличие исчерпывающей информации по оказанию муниципальной услуги в местах приёма заявителей;

-наличие исчерпывающей информации по оказанию муниципальной услуги в сети Интернет;

-организация межведомственного взаимодействия в целях оказания муниципальных услуг;

-возможность получения заявителем муниципальной услуги по принципу «одного окна», в том числе в МФЦ;

-наличие жалоб и судебных исков в отношении должностных лиц на ненадлежащее оказание муниципальных услуг;

-ожидания заявителей в отношении улучшения качества предоставления исследуемой муниципальной услуги.

6.6. Дополнительные параметры качества предоставления муниципальных услуг, исследуемые при проведении мониторинга, могут устанавливаться органом, осуществляющим мониторинг, исходя из особенностей исследуемых муниципальных услуг; возникающих при их предоставлении проблем и запросов их получателей.

6.7. На основе анализа основных и дополнительных параметров, характеризующих оказание исследуемой муниципальной услуги, формируется суммарная оценка качества предоставления муниципальной услуги по исследуемым точкам предоставления, отдельно по каждой из исследуемых услуг.

7.Подготовка доклада органа, осуществляющего мониторинг, о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг всоответствующих сферах деятельности (далее – доклад)

7.1. Доклад представляет собой информационно-аналитический текст, содержащий:

-общую информацию об органе, осуществляющем мониторинг;

наименование муниципальной услуги, по которой проводится обследование;

-количество получателей муниципальной услуги (в среднем за один месяц отчетного года);

-сведения об исследовании (метод исследования, перечень точек наблюдения, количество респондентов);

-сведения по основным параметрам качества предоставления муниципальной услуги, представленным в п. 6.5 данных рекомендаций;

-суммарную оценку качества предоставления муниципальной услуги по исследуемым точкам предоставления услуги (отдельно по каждой из исследуемых услуг);

-комплекс мер, направленных на устранение выявленных проблем

недостатков, в целях повышения качества предоставляемых муниципальных услуг, в том числе включая предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг (изменение перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги; изменение общего срока предоставления услуги; по оптимизации административных процедур в соответствии с ожиданиями заявителей; по улучшению условий предоставления муниципальных услуг и повышению удовлетворенности заявителей; по предоставлению услуг на базе МФЦ; по предоставлению услуг в электронной форме).

7.2. Результаты мониторинга могут иллюстрироваться графиками, диаграммами.

7.3. Доклад о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в соответствующих сферах деятельности предоставляется ежегодно в срок до 15 сентября текущего года в экономический отдел администрации Калтанского городского округа.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Приложение 1  к методическим рекомендациям  по проведению мониторинга качества  предоставления муниципальных услуг  в Калтанском городском округе |

План-график проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Калтанском городском округе\_\_\_\_\_\_\_\_году

в сфере

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование муниципальных услуг, подлежащих мониторингу  качества  предоставления | Наименование  муниципальных  учреждений, структурных  подразделений  администрации КГО, в  которых намечено  проведение мониторинга | Точки оказания  муниципальных  услуг, в которых  намечено  проведение  мониторинга | Срок и проведения мониторинга | Ответственный  за проведение  мониторинга |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Приложение 2  к методическим рекомендациям  по проведению мониторинга качества  предоставления муниципальных услуг  в Калтанском городском округе |

**Перечень муниципальных услуг подлежащих мониторингу качества их предоставления.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Показатель качества муниципальной услуги |
| **1.Муниципальные услуги оказываемые**  **Управлением социальной защиты населения** | | |
| 1.1 | Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях муниципального жилищного фонда, предоставляемых по договорам социального найма | Признание граждан малоимущими в целях принятия на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях муниципального жилищного фонда, предоставляемых по договорам социального найма |
| 1.2. | О порядке назначения пенсии за выслугу лет лицам, замещавшим муниципальные должности Калтанского городского округа и должности муниципальной службы Калтанского городского округа | Назначение и выплата пенсии |
| 1.3 | О порядке назначения ежемесячной социальной поддержки гражданам, имеющим звание «Почетный гражданин города Калтана | Назначение ежемесячной социальной поддержки |
| 1.4 | Предоставление адресной социальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации | Предоставление адресной социальной помощи |
| 1.5 | Зачисление на социальное обслуживание несовершеннолетних, семей с несовершеннолетними детьми, беременных женщин в МКУ ЦСПСД» | Зачисление на социальное обслуживание несовершеннолетних, семей с несовершеннолетними детьми, беременных женщин. |
| **2.Муниципальные услуги оказываемые в сфере образования** | | |
| 2.1 | Реализация основных общеобразовательных программ дошкольного образования | Доля детей, охваченных услугами дошкольного образования в соответствии с ФГОС ДО, % |
| Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги, % |
| 2.2 | Реализация основных общеобразовательных программ начального общего образования | Уровень освоения обучающимися основной общеобразовательной программы по завершении начального общего образования, % |
| Полнота реализации основной общеобразовательной программы начального общего образования, % |
| Уровень соответствия учебного плана общеобразовательного учреждения требованиям ФГОС, % |
| Доля родителей (законных представителей), удовлетворённых условиями и качеством предоставляемой услуги, % |
| 2.3 | Реализация основных общеобразовательных программ основного общего образования | Уровень освоения обучающимися основной общеобразовательной программы по завершении основного общего образования, % |
| Полнота реализации основной общеобразовательной программы основного общего образования, % |
| Уровень соответствия учебного плана общеобразовательного учреждения требованиям ФГОС, % |
| Доля родителей (законных представителей), удовлетворённых условиями и качеством предоставляемой услуги, % |
| 2.4 | Реализация основных общеобразовательных программ среднего общего образования | Уровень освоения обучающимися основной общеобразовательной программы по завершении среднего общего образования, % |
| Полнота реализации основной общеобразовательной программы среднего общего образования, % |
| Уровень соответствия учебного плана общеобразовательного учреждения требованиям ФГОС, % |
| Доля родителей (законных представителей), удовлетворённых условиями и качеством предоставляемой услуги, % |
| 2.5 | Реализация дополнительных общеразвивающих программ | Количество детей, осваивающих дополнительные образовательные программы в образовательном учреждении, чел. |
| Доля детей, ставших победителями и призёрами всероссийских и международных мероприятий, % |
| Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги, % |
| **3.Муниципальные услуги оказываемые в сфере культуры** | | |
| **Культурно-досуговые учреждения** | | |
| 3.1 | Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества(услуга) | 1.Количество клубных формирований(единиц) 2. Участие в выставках, фестивалях, конкурсах различного уровня |
| 3.2 | Организация и проведение культурно-массовых мероприятий(услуга) | 1.Количество культурно-массовых мероприятий  2.Посещаемость на мероприятиях |
| **Библиотечные учреждения** | | |
| 3.3 | Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки | 1.Количество зарегистрированных пользователей  2.Количество посещений  3.Количество документов, выданных из фонда библиотеки  4.Количество выполненных справок и консультаций посетителям библиотеки |
| 3.4 | Организация и проведение культурно-просветительских и досуговых мероприятий | 1.Общее количество граждан вовлеченных в культурно-массовые мероприятия |
| **Музейные учреждения** | | |
| 3.5 | Осуществление экскурсионного обслуживания | 1.Количество экскурсий  2.Количество экскурсантов |
| 3.6 | Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций | 1.Количество выставок  2.Посещаемость на выставках |
| **Учреждения дополнительного образования** | | |
| 3.7 | Реализация дополнительных общеобразовательных программ в области искусств | 1.Сохранение контингента, обучающихся  в течение учебного года  2.Доля детей осваивающих дополнительные  предпрофессиональные программы, от общего числа  обучающихся.  3. Количество реализуемых образовательных программ  4. Участие в выставках,  фестивалях, конкурсах областного,межрегионального и всероссийского уровней |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Приложение 3  к методическим рекомендациям  по проведению мониторинга качества  предоставления муниципальных услуг  в Калтанском городском округе |

**Опросный лист**

для проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Калтанском городском округе *(примерная форма)*

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения учреждения, предоставляющего муниципальную услугу (условия доступа в учреждение, его местонахождение)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. Оцените по пятибалльной шкале насколько удовлетворяет Вас уровень комфортности оснащения помещения учреждения, в котором предоставляется услуга (места ожидания)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Достаточно ли столов для заполнения необходимых документов

Достаточно; Недостаточно (выбрать нужное)

1. Достаточно ли канцелярских принадлежностей для заполнения необходимых документов?

Достаточно; Недостаточно (выбрать нужное)

1. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в учреждении

Удовлетворяет; Не удовлетворяет (выбрать нужное)

Если не удовлетворяет, то в чем причина:

* Очередь не организована
* Длительное ожидание в очереди
* Недостаточно мест для ожидания (выбрать нужное)

1. Удовлетворяет ли Вас уровень обслуживания со стороны работников учреждения в связи с оказанием услуги.

Удовлетворен; Не удовлетворен (выбрать нужное)

1. По каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками учреждения

* Некорректное поведение
* Невнимательное отношение
* Не получил ответа на интересующий вопрос
* Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  1. Приходилось ли Вам сталкиваться со следующими фактами:
* Установление неофициальной очереди\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Получение совета обратиться в другую организацию, оказывающую услугу за плату\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Необходимая информация предоставляется за дополнительную плату\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения)
  2. Укажите источники получения информации о предоставлении

услуги:

* Газета
* Интернет
* Знакомые
* Работники учреждения
* Информационные стенды
* Брошюры
  1. Достаточно ли информации об услуге на информационных стендах?

Да; Нет (нужное выбрать)

1. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления услуги?

Удовлетворяют; Не удовлетворяют (выбрать нужное)

* 1. По каким причинам Вам приходилось повторно обращаться по одному и тому же вопросу
* Внесение дополнительной информации, документов\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Не успел решить все вопросы в течение рабочего дня \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас качество предоставления услуги в целом \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заместитель главы

Калтанского городского округа

по экономике А.И. Горшкова