Постановление 2141

Администрация Катав-Ивановского муниципального округа Челябинской области
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«26» 10 2026г. № 2141

Об утверждении Положения о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Катав-Ивановском муниципальном округе Челябинской области

Во исполнение распоряжения Правительства Челябинской области от 08.05.2024г. №432-рп «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», Федеральным законом от 20.03.2025г. №33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Администрация Катав-Ивановского муниципального округа Челябинской области

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

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

2. Отделу экономики Администрации Катав-Ивановского муниципального округа 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 округе Челябинской области;

2) размещать сводный годовой отчет о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Катав-Ивановском муниципальном округе Челябинской области на официальном сайте Администрации Катав-Ивановского муниципального округа 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 округе.

3. Администрации Катав-Ивановского муниципального округа Челябинской области, и отраслевым (функциональным) органам Администрации Катав-Ивановского муниципального округа, предоставляющим муниципальные услуги, ежегодно:

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

2) в течении года проводить мониторинг качества предоставления муниципальных услуг;

3) в срок до 20 января представлять в отдел экономики Администрации Катав-Ивановского муниципального округа годовой отчет о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг;

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

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня опубликования в сетевом издании «Официальный сайт Администрации Катав-Ивановского муниципального района» (доменное имя - KATAVIVAN.RU, регистрация в официальном сетевом издании в качестве сетевого издания: ЭЛ № ФС 77 - 90458 от 25.11.2025).

5. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителей Главы Катав-Ивановского муниципального округа Челябинской области по курируемым направлениям, руководителей муниципальных учреждений.

Глава Катав-Ивановского
муниципального округа
Челябинской области А.В. Васильев

УТВЕРЖДЕНО
постановлением Администрации
Катав-Ивановского муниципального
округа Челябинской области
от 2610 2026г. № 2141

Положение
о проведении мониторинга качества предоставления
муниципальных услуг в Катав-Ивановском муниципальном округе
Челябинской области

I. Общие положения

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

2. Под мониторингом понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности муниципальных услуг в Катав-Ивановском муниципальном округе Челябинской области (далее именуются – муниципальные услуги), оценка соответствия показателей качества и доступности муниципальных услуг требованиям, содержащимся в нормативных правовых актах Российской Федерации, Челябинской области и Катав-Ивановского муниципального округа Челябинской области.

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 Реестр муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Катав-Ивановского муниципального округа Челябинской области, утвержденный постановлением Администрации Катав-Ивановского муниципального округа Челябинской области «Об утверждении

реестра муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Катав-Ивановского муниципального округа Челябинской области».

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 органе местного самоуправления, в территориальном отделе областного государственного 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 к настоящему Положению) 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 20 января, 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 округа.

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 округа 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 округа Челябинской области в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

5) ежегодно 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
округе Челябинской области
от 2610 2026г. №2141

Анкета
удовлетворенности заявителей предоставлением муниципальной услуги

Поля заполняются организатором опроса

Дата: _____

Наименование ведомства -
структурного подразделения Администрации Катав-Ивановского муниципального округа Челябинской области, отраслевого (функционального) органа Администрации Катав-Ивановского муниципального округа Челябинской области:

_____

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 Катав-Ивановском муниципальном
округе Челябинской области
от 26/0 2026г. №2141

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	доля удовлетворенных жалоб заявителей на отказ в предоставлении муниципальной услуги в общем количестве жалоб заявителей на отказ в предоставлении муниципальной услуги

	и доступности их предоставления	
		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
		доля заявителей, отметивших наличие возможности выразить свое отношение к качеству предоставления государственной услуги (посредством сбора обратной связи), в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением государственной 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 3
к Положению
о проведении мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
в Катав-Ивановском муниципальном
округе Челябинской области
от 26.10.2026г. № 2141

Информация о предоставлении муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги	Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной услуги, поступивших от заявителей непосредственно к участнику мониторинга	Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной услуги, поступивших от заявителей через МФЦ	Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной услуги, поступивших от заявителей через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной услуги, поступивших от заявителей иным способом с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет	Общее количество положительных решений (выданных документов, совершенных действий), принятых по результатам предоставления муниципальной услуги	Общее количество отказов (отрицательных решений), принятых по результатам рассмотрения заявлений о предоставлении муниципальной услуги	Удовлетворенность заявителей качеством предоставления государственной услуги, процентов от общего числа опрошенных заявителей

Приложение 4
к Положению
о проведении мониторинга качества
предоставления муниципальных услуг
в Катав-Ивановском муниципальном
округе Челябинской области
от 26/0 2026г. № 214

Информация о жалобах, поступивших от заявителей в процессе предоставления муниципальной услуги

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 необоснованными	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