



Приложение 1  
к распоряжению  
Администрации города Тобольска  
от 3 мая 2023 г. № 52-рк

## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТОБОЛЬСКА

---

### РАСПОРЯЖЕНИЕ

3 мая 2023 г.

№ 52-рк

#### Об утверждении Порядка проведения мониторинга и осуществления контроля качества предоставления муниципальных услуг

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Правительства Тюменской области от 30.12.2015 № 2030-рп «Об утверждении методики мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», руководствуясь статьями 40, 44 Устава города Тобольска:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг согласно приложению 1 к настоящему распоряжению.
2. Утвердить Порядок проведения контроля качества предоставления муниципальных услуг согласно приложению 2 к настоящему распоряжению.
3. Управлению делами Администрации города Тобольска разместить распоряжение в официальном сетевом издании «Официальные документы города Тобольска» ([www.tobolskdoc.ru](http://www.tobolskdoc.ru)), на официальном сайте Администрации города Тобольска ([www.admtobolsk.ru](http://www.admtobolsk.ru)) и на официальном сайте муниципального образования город Тобольск на портале органов государственной власти Тюменской области ([www.tobolsk.admtumen.ru](http://www.tobolsk.admtumen.ru)).

Глава города



М.В. Афанасьев

#### Порядок проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг

1. Настоящий порядок разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Правительства Тюменской области от 30.12.2015 № 2030-рп «Об утверждении методики мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме», письмом Минэкономразвития РФ от 29.04.2011 № 8863-ОФ/Д09 «О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг» и определяет процедуру проведения Администрацией города Тобольска (далее – Администрация города) мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.

2. Положения настоящего Порядка применяются также при проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг, переданных в установленном порядке для исполнения муниципальному образованию город Тобольск, если иное не установлено нормативным правовым актом Тюменской области.

3. Отраслевые органы Администрации города Тобольска (далее – органы Администрации) и подведомственные муниципальные учреждения Администрации города Тобольска (подведомственные учреждения), ответственные за предоставление муниципальных услуг, осуществляют мониторинг качества их предоставления в электронной форме в части соответствия информации об услугах, размещенной ими на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) и на Портале услуг Тюменской области, административным регламентам предоставления муниципальных услуг и другим нормативным правовым актам. Указанный мониторинг осуществляется в соответствии с Методикой мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, утвержденной распоряжением Правительства Тюменской области от 30.12.2015 № 2030-рп.

4. Мониторинг качества предоставления услуг (далее – мониторинг) проводят органы Администрации и подведомственные учреждения на плановой основе, в соответствии с Планом проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг согласно приложению к настоящему Порядку.

4.1. Во внеплановом порядке мониторинг проводит Управление делами Администрации города Тобольска (далее – уполномоченный орган) в соответствии с Методическими рекомендациями по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, направленными письмом Минэкономразвития РФ от 29.04.2011 № 8863-ОФ/Д09, с учетом особенностей, установленных настоящим Порядком.

5. Основаниями для проведения уполномоченным органом мониторинга во внеплановом порядке являются:

- а) необходимость однократной коррекции качества предоставления муниципальной услуги;

б) потребность в отслеживании результативности мер по повышению качества и доступности муниципальной услуги;

в) наличие сведений о несоблюдении требований нормативных правовых актов к предоставлению муниципальной услуги.

5.1. О проведении мониторинга во внеплановом порядке издается распоряжение заместителя Главы города, управляющего делами, которое содержит:

а) объект мониторинга;

б) фамилия, имя, отчество, должность лица, ответственного за проведение мониторинга;

в) дату начала и окончания мониторинга;

г) исследуемый период предоставления услуги (при наличии);

д) методы проведения мониторинга;

е) перечень параметров качества предоставления муниципальных услуг, по которым проводится мониторинг.

5.2. По завершении мониторинга уполномоченным органом подготавливается отчет, содержащий по исследуемой муниципальной услуге следующие сведения:

а) наименование муниципальной услуги;

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

в) фактологические результаты исследования по исследуемым параметрам качества предоставления муниципальной услуги;

г) сведения о соблюдении стандартов предоставления муниципальной услуги в виде обобщенных данных;

д) описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуги, непосредственно связанных с издержками на её получение, предложений по их решению (при наличии).

5.3. Отчёт о проведении мониторинга подписывается заместителем Главы города, управляющим делами, не позднее 5 рабочих дней со дня подписания отчёта направляется заместителю Главы города Тобольска, курирующему и координирующему деятельность органа Администрации, подведомственного учреждения, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

5.4. При выявлении уполномоченным органом по результатам мониторинга фактов нарушения требований нормативных правовых актов органы Администрации, подведомственные учреждения, ответственные за предоставление муниципальных услуг, в течение 3 месяцев со дня направления отчета о проведении мониторинга, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации, Тюменской области, муниципальными правовыми актами города Тобольска, принимают меры по их устранению, в том числе по обеспечению внесения изменений в муниципальные нормативные правовые акты Администрации города Тобольска, регламентирующие предоставление муниципальных услуг.

6. Результаты мониторинга обобщаются, анализируются и сводятся уполномоченным органом в ежегодный доклад о проведении мониторинга и проверки качества предоставления муниципальных услуг, который подлежит размещению на официальном сайте Администрации города Тобольска.

Приложение  
к Порядку проведения мониторинга качества  
предоставления муниципальных услуг

**План  
проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**

№ п/п	Наименование метода	Описание метода	Периодичность
1.	Исследование полноты, актуальности и достоверности информации о порядке предоставления услуги, размещенной на Едином портале государственных и муниципальных услуг ( <a href="http://www.gosuslugi.ru">www.gosuslugi.ru</a> , далее – ЕПГУ), на Портале услуг Тюменской области ( <a href="http://www.admtuumen.ru">www.admtuumen.ru</a> , далее – РПГУ);	Изучение документов, в том числе анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (неактуальные редакции нормативных правовых актов, регулирующих порядок предоставления муниципальной услуги, некорректная информация о сроке регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги, о местах предоставления услуги, о почтовых, электронных адресах, о режиме работы, др.)	в течение 10 рабочих дней после внесения изменений в соответствующие правовые акты и их утверждения;  Ежегодно до 01 марта
2.	Опрос заявителей	Использование метода телефонного опроса (анкетирования) заявителей позволяет получить эффективную обратную связь от граждан, определить уровень удовлетворенности получателей муниципальных услуг их качеством и доступностью, их ожиданий в отношении улучшения качества предоставления услуг, оценить временные и финансовые затраты заявителей при получении результатов услуг (их отклонение от нормативно установленных), выявить проблемы, возникающие у заявителей при получении муниципальных услуг и т.д.	Ежеквартально, выборочно по услугам
3.	Наблюдение. Визуальный осмотр места предоставления услуги.	Визуальный осмотр места предоставления услуги позволяет отследить выполнение установленных стандартом требований к помещениям, в которых предоставляются услуги, к местам ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой информации о порядке предоставления муниципальной услуги, доступной заявителям непосредственно в момент обращения за получением услуг.	Ежеквартально, выборочно по услугам



Приложение 2  
к распоряжению  
Администрации города Тобольска  
от 3 мая 2023 г. № 52-рк

**Порядок  
проведения контроля качества предоставления муниципальных услуг**

1. Настоящий порядок разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и определяет процедуру проведения контроля качества предоставления муниципальных услуг.

Положения настоящего Порядка применяются также при проведении контроля качества предоставления государственных услуг, переданных в установленном порядке для исполнения муниципальному образованию город Тобольск, если иное не установлено нормативным правовым актом Тюменской области.

2. Для целей применения настоящего Порядка под контролем качества предоставления муниципальных услуг понимается деятельность по организации и проведению проверок соблюдения отраслевыми органами Администрации города Тобольска (далее-органы Администрации) и подведомственными муниципальными учреждениями Администрации города Тобольска (далее-подведомственные учреждения), ответственными за предоставление муниципальных услуг, требований, установленных нормативными правовыми актами, регламентирующими предоставление муниципальных услуг.

3. Органом Администрации города Тобольска, уполномоченным на проведение контроля качества предоставления муниципальных услуг в отношении органов Администрации города Тобольска, подведомственных муниципальных учреждений, является Управление делами Администрации города Тобольска (далее-уполномоченный орган).

4. Органом Администрации города Тобольска, уполномоченным на проведение контроля качества предоставления муниципальных услуг в отношении муниципальных учреждений города Тобольска, предоставляющих муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами предоставления муниципальных услуг, является орган Администрации города Тобольска, в ведение которого закреплено указанное муниципальное учреждение.

5. Проверки контроля качества предоставления муниципальных услуг в отношении органов Администрации города Тобольска, подведомственных учреждений, проводятся на внеплановой основе по обращениям физических и юридических лиц на решения и (или) действия (бездействия) Главы города Тобольска, заместителей Главы города Тобольска, координирующих и контролирующую деятельность органов Администрации города Тобольска, подведомственных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, а также по поручению Главы города Тобольска, в соответствии с пунктами 6-14 настоящего Порядка.

Проверки контроля качества предоставления муниципальных услуг в отношении муниципальных учреждений города Тобольска, предоставляющих муниципальные услуги в соответствии с административными регламентами предоставления муниципальных услуг, проводятся на плановой и внеплановой основе

в порядке, установленном Положением о формировании и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания муниципальными учреждениями города Тобольска, для проведения плановых и внеплановых проверок оказания муниципальными учреждениями услуг (выполнения работ), осуществляемых в рамках контроля за исполнением муниципального задания.

6. Проверки могут быть комплексными и тематическими. В ходе комплексной проверки проверяется правильность выполнения всех административных процедур, выполнение требований по осуществлению текущего контроля за исполнением Регламента, соблюдение порядка обжалования решений и действий (бездействия) органов Администрации города Тобольска и муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальных услуг, и должностных лиц. В рамках тематических проверок, предмет проверки ограничивается определенным кругом вопросов, подлежащих проверке.

Проверки могут быть камеральными (без выезда в органы Администрации города Тобольска, подведомственные учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги, на основе представленных или (и) имеющихся у уполномоченного органа документов) и выездными (по месту фактического предоставления муниципальных услуг).

7. О проведении проверки издается распоряжение заместителя Главы города, управляющего делами, которое содержит:

- а) фамилию, имя, отчество, должность специалистов уполномоченного органа, которые непосредственно будут проводить проверку (далее-уполномоченные лица);
- б) наименование органа Администрации города Тобольска, подведомственного учреждения, в отношении которого проводится проверка;
- в) вид, основания, цели, предмет проверки;
- г) дата начала и окончания проверки.

8. Срок проведения проверки составляет не более 14 календарных дней со дня издания распоряжения заместителя Главы города, управляющего делами. В исключительных случаях, связанных с необходимостью проведения специальных исследований и (или) экспертиз, со значительным объемом проверки, на основании распоряжения заместителя Главы города, управляющего делами срок проведения проверки может быть продлен до одного месяца.

9. В период проведения проверки уполномоченные лица вправе:

- а) посещать территорию и помещения проверяемого органа Администрации города Тобольска, подведомственного учреждения;
- б) запрашивать необходимые материалы и документы, в том числе оригиналы документов;
- в) требовать присутствия работников проверяемого органа Администрации города Тобольска, подведомственного учреждения для своевременного получения необходимых документов и материалов, а также объяснений и разъяснений как в устной, так и письменной форме.

10. В период проведения проверки уполномоченные лица обязаны:

- а) своевременно и в полном объеме исполнять представленные ему полномочия по проведению проверки;
- б) проводить проверку на основании и строго в соответствии с распоряжением о проведении проверки;
- в) давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету проверки;
- г) обеспечить сохранность и возврат оригиналов документов, полученных в ходе проверки.

11. Проверяемые органы Администрации города Тобольска, подведомственные учреждения обязаны представить в уполномоченный орган материалы и документы в соответствии с предметом проверки, имеющиеся в его распоряжении, а также письменные пояснения в срок не позднее 3 рабочих дней со дня получения запроса от уполномоченного органа.

12. По результатам проведения проверки составляется акт, в котором указывается документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений. При проведении проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

13. Акт о проведении проверки подписывается уполномоченными лицами и подлежит утверждению заместителем Главы города Тобольска, управляющим делами в течение 2 рабочих дней со дня окончания проверки, не позднее 5 рабочих дней со дня утверждения направляется заместителю Главы города Тобольска, курирующему и координирующему деятельность проверяемого органа Администрации города Тобольска, подведомственного учреждения.

14. В случае несогласия с фактами, изложенными в акте о проведении проверки, а также с выводами и предложениями уполномоченных лиц, проверяемый орган Администрации, подведомственное учреждение вправе в течение 5 рабочих дней со дня получения акта о проведении проверки направить в уполномоченный орган возражения по указанному акту в целом или по его отдельным положениям.

14.1. При выявлении в ходе проверки фактов нарушений требований нормативно-правовых актов проверяемым органом Администрации города Тобольска, подведомственным учреждением в течение 3 месяцев со дня утверждения акта о проведении проверки, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации, Тюменской области, муниципальными правовыми актами города Тобольска, принимаются меры по их устранению, в том числе по обеспечению внесения изменений в муниципальные нормативные правовые акты Администрации города Тобольска, регламентирующие предоставление муниципальных услуг.

15. Результаты проверки обобщаются, анализируются и сводятся уполномоченным органом в ежегодный доклад о проведении мониторинга и проверки качества предоставления муниципальных услуг, который подлежит размещению на официальном сайте Администрации города Тобольска.