



ПОСТАНОВЛЕНИЕ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА ОМСКА

от 7 мая 2025 года № 366-п

Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг

В соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом города Омска, постановлением Администрации города Омска от 27 апреля 2023 года № 416-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», постановляю:

1. Утвердить Порядок проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Департаменту информационной политики Администрации города Омска официально опубликовать настоящее постановление и разместить его на официальном сайте Администрации города Омска в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Мэр города Омска

С. Н. Шелест

ПОРЯДОК
проведения мониторинга качества и доступности
предоставления муниципальных услуг

1. Настоящий Порядок проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг (далее – Порядок) определяет условия проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) на территории города Омска.

2. Мониторинг проводится в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории города Омска.

3. Объектом мониторинга может являться отдельная муниципальная услуга либо комплекс муниципальных услуг, предоставляемых на территории города Омска в соответствии с административными регламентами предоставления муниципальных услуг (далее – административный регламент).

4. Мониторинг осуществляется Администрацией города Омска в лице уполномоченного структурного подразделения Администрации города Омска – управления делами Администрации города Омска (далее – управление делами) на основании информации о фактическом уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг, о соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах, предоставляемой структурными подразделениями Администрации города Омска, обеспечивающими предоставление муниципальной услуги (далее – ответственное структурное подразделение).

Также сбор информации о фактическом уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг, о соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах, осуществляется путем опроса в местах предоставления муниципальных услуг.

5. Мониторинг проводится на основании ежегодного плана проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории города Омска, утверждаемого Мэром города Омска.

6. При проведении мониторинга:

1) фиксируются отклонения при предоставлении муниципальной услуги от требований административного регламента;

2) выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных показателей качества и доступности предоставления муниципальных услуг:

- соблюдение требований к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам

с образцами их заполнения и перечнем документов и (или) информации, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также требований к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов;

- доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- возможность подачи запроса на получение муниципальной услуги и документов в электронной форме;

- своевременность предоставления муниципальной услуги (отсутствие нарушений сроков предоставления муниципальной услуги), в том числе в государственной информационной системе обеспечения градостроительной деятельности Омской области (далее – ГИСОГД) в структурных подразделениях, подключенных к ГИСОГД;

- удобство информирования заявителя о ходе предоставления муниципальной услуги, а также получения результата предоставления муниципальной услуги;

- дополнительные параметры качества предоставления муниципальных услуг, исследуемые при проведении мониторинга, устанавливаемые исходя из особенностей исследуемых муниципальных услуг, в том числе с учетом жалоб заявителей на действия (бездействие) специалистов, предоставляющих муниципальную услугу.

7. В рамках проведения мониторинга управление делами:

- 1) проводит анализ информации, представленной ответственными структурными подразделениями;

- 2) вносит Мэру города Омска и ответственным структурным подразделениям предложения о приведении административных регламентов в соответствие с законодательством Российской Федерации в части обеспечения предоставления муниципальных услуг;

- 3) готовит справку о результатах проведения мониторинга и направляет структурному подразделению, ответственному за муниципальную услугу, в отношении которой был проведен мониторинг.

8. Результаты мониторинга учитываются ответственными структурными подразделениями при разработке предложений по повышению качества и доступности предоставления муниципальных услуг.

9. Результаты мониторинга размещаются в сети «Интернет» на официальном сайте Администрации города Омска.
