

Постановление
Нерюнгринской районной администрации от 18.10.2011 г. № 2119

Об утверждении Порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ) стандартам качества муниципальных услуг на территории муниципального образования «Нерюнгринский район»

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, в целях реализации Программы повышения эффективности бюджетных расходов муниципального образования «Нерюнгринский район» на 2011-2012 годы, утвержденной постановлением Нерюнгринской районной администрации от 09.12.2010 №2733 «Об утверждении Программы повышения эффективности бюджетных расходов муниципального образования «Нерюнгринский район» на 2011-2012 годы», Нерюнгринская районная администрация

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ) стандартам качества муниципальных услуг на территории муниципального образования «Нерюнгринский район» согласно приложению (далее Порядок).

2. Структурным подразделениям, отраслевым управлениям Нерюнгринской районной администрации, главным распорядителям бюджетных средств муниципального образования «Нерюнгринский район», ответственным за предоставление муниципальных услуг (выполнение работ), обеспечить:

- своевременную разработку планов контрольных мероприятий (проверок) оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ) стандартам качества муниципальных услуг;

- проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ) стандартам качества муниципальных услуг;

- закрепление ответственных должностных лиц за проведение проверок соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ) стандартам качества муниципальных услуг;

- доведение Порядка до руководителей каждого подведомственного учреждения, осуществляющего предоставление муниципальных услуг (выполнение работ) в недельный срок с момента подписания настоящего постановления;

- контроль за соблюдением учреждениями, осуществляющими предоставление муниципальных услуг (выполнение работ), установленных стандартов качества предоставления муниципальных услуг (выполнение работ);

- учет сведений о соблюдении учреждениями, осуществляющими предоставление муниципальных услуг (выполнение работ), установленных стандартов качества предоставления муниципальных услуг (выполнение работ).

3. Настоящее постановление опубликовать в Бюллетене органов местного самоуправления Нерюнгринского района и разместить на официальном сайте муниципального образования «Нерюнгринский район» в сети Интернет.

4. Настоящее постановление вступает в силу после опубликования в Бюллетене органов местного самоуправления Нерюнгринского района.

5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на заместителя главы по экономике, финансам и торговле Пиляй С. Г.

И.о. главы района

Г.И Ленц

Утвержден:
постановлением Нерюнгринской
районной администрации
от 18.10.2011г. № 2119
(приложение)

**Порядок проведения оценки соответствия качества
фактически предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ)
стандартам качества муниципальных услуг на территории муниципального образования
«Нерюнгринский район»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях реализации Программы повышения эффективности бюджетных расходов муниципального образования «Нерюнгринский район» на 2011-2012 годы и определяет порядок проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых физическим и юридическим лицам муниципальных услуг (выполняемых работ) (далее - муниципальных услуг) стандартам качества муниципальных услуг на территории муниципального образования «Нерюнгринский район» (далее - оценка качества услуг), выявления степени удовлетворенности населения района качеством предоставляемых муниципальных услуг.

1.2. Основными задачами оценки качества муниципальных услуг являются:

- установление степени соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества;
- создание системы экономического мониторинга и контроль за деятельностью учреждений, предоставляемых муниципальные услуги;
- формирование информационной базы о качестве муниципальных услуг в целях оптимизации бюджетных расходов;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;
- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

1.3. Объектом оценки качества услуг являются предоставляемые муниципальные услуги на территории муниципального образования «Нерюнгринский район» (далее - МО «Нерюнгринский район»), включенные в реестр муниципальных услуг, утвержденный постановлением Нерюнгринской районной администрации, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении (далее - реестр муниципальных услуг), а также порядок и условия их предоставления. Оценка качества муниципальных услуг производится непосредственно по учреждениям, предоставляющим муниципальные услуги, отдельно по каждой муниципальной услуге.

1.4. Субъектами оценки качества муниципальных услуг являются:

- юридические лица муниципальной формы собственности, осуществляющие предоставление муниципальных услуг (далее - учреждения);
- Нерюнгринская районная администрация (далее - Районная администрация);
- распорядители и главные распорядители бюджетных средств, наделенные полномочиями по организации предоставления муниципальных услуг в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов (далее – ГРБС);
- юридические и физические лица, являющиеся получателями муниципальных услуг;
- должностные лица, ответственные за проведение контрольных мероприятий по оценке качества муниципальных услуг в структурных подразделениях.

1.5. Проведение оценки качества муниципальных услуг является обязательным и осуществляется отраслевыми (функциональными) подразделениями Районной администрации,

в ведении которых находятся соответствующие муниципальные учреждения, предоставляющие муниципальные услуги.

1.6. Отраслевые (функциональные) подразделения Районной администрации обязаны довести информацию о стандартах качества предоставления муниципальных услуг до каждого подведомственного учреждения в недельный срок после утверждения соответствующего постановления Районной администрации в письменном виде за подписью руководителя отраслевого (функционального) подразделения.

1.7. Объектами оценки качества муниципальных услуг являются услуги, предоставляемые муниципальными учреждениями за счет средств бюджета Нерюнгринского района (физическим и юридическим лицам).

1.8. Соответствующее отраслевое (функциональное) подразделение Районной администрации организует ежегодное опубликование в Бюллетене органов местного самоуправления Нерюнгринского района обобщенной информации о результатах оценки качества муниципальных услуг, предоставляемых подведомственными учреждениями.

2. Методы оценки качества оказания муниципальных услуг

2.1. Оценка качества муниципальных услуг проводится с использованием следующих методов:

- опрос населения МО «Нерюнгринский район» о качестве предоставляемых муниципальных услуг, проводимый в порядке, предусмотренном главой 3 настоящего Порядка;
- проведение контрольных мероприятий по оценке качества муниципальных услуг, проводимых в порядке, предусмотренном главой 4 настоящего Порядка;
- рассмотрение обращений граждан в порядке, предусмотренном главой 5 настоящего Порядка;
- в качестве дополнительных источников информации может использоваться ведомственная статистика и отчетность, социологические опросы населения (проводимые независимыми организациями), данные сети Интернет, средств массовой информации.

3. Порядок проведения опроса населения

МО «Нерюнгринский район» о качестве предоставляемых муниципальных услуг

3.1. Под опросом населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг в настоящем Порядке понимается выявление мнения населения о качестве предоставляемых услуг, непосредственно затрагивающих его интересы.

3.2. Организатором проведения опроса населения является отраслевое (функциональное) подразделение Нерюнгринской районной администрации (далее - организатор проведения опроса).

3.3. Организатор проведения опроса создает комиссию, в состав которой должны быть включены представители общественности и (или) других отраслевых (функциональных) подразделений Районной администрации.

3.4. Организатор проведения опроса:

- принимает решение в форме распоряжения о проведении опроса населения;
- организует проведение опроса населения;
- определяет форму проведения опроса - анкетирование, телефонный опрос и т.д.;
- устанавливает форму опросных листов (анкет);
- проводит опрос населения или заказывает его проведение специальным организациям;
- подводит итоги проведенного опроса населения;
- осуществляет иные полномочия в соответствии с настоящим Порядком.

3.5. Опрос населения проводится ежегодно в срок не позднее 1 июня года, следующего за годом, за который предполагается провести опрос.

3.6. Опрос населения проводится в срок не более 10 (десяти) дней. Решения о сроках и времени проведения опроса населения, подведении его итогов принимает организатор проведения опроса.

3.7. Участие населения в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса населения никто не может быть принужден к выражению своего мнения или отказу от него. Проведение опроса осуществляется на анонимной основе. В опросе участвуют совершеннолетние граждане Российской Федерации, постоянно проживающие на территории Нерюнгринского района.

3.8. Подготовка, проведение и подведение итогов опроса населения осуществляется открыто и гласно.

3.9. Опрос населения может проводиться на участках опроса (в учреждении, предоставляющем муниципальные услуги) либо по месту жительства участников опроса населения. В опросном листе (анкете) должны содержаться показатели качества, соответствующие установленным стандартам качества муниципальных услуг, точно воспроизведенный текст вынесенного на опрос вопроса (вопросов) применительно к оценке качества услуг и указаны варианты ответов, под которыми помещаются пустые квадраты. Опросный лист должен иметь свободное место для внесения данных об участнике опроса населения, даты, содержать разъяснение о порядке его заполнения. Участники опроса населения ставят любой знак в одном из квадратов, с предлагаемыми вариантами ответов в соответствии со своим волеизъявлением.

Опросом населения должно быть охвачено не менее 50 процентов учреждений, предоставляющих однородные муниципальные услуги, по которым установлены стандарты качества.

3.10. После проведения опроса населения организатор проведения опроса подводит его итоги. Информация о результатах проведенного опроса населения составляется в 2 экземплярах и подписывается организатором проведения опроса. Первый экземпляр указанной информации направляется заместителю главы, курирующему соответствующую сферу деятельности, второй экземпляр вместе с опросными листами (анкетами) и другими документами остается у организатора проведения опроса.

3.11. Организатор проведения опроса обеспечивает сохранность документации по проведению опроса населения и неприкосновенность заполненных опросных листов (анкет) и других документов до завершения опроса населения и установления его результатов. Опросные листы и анкеты в течение 1 года хранятся у организатора проведения опроса, а затем уничтожаются.

3.12. Информация о результатах проведенного опроса населения направляется главе МО «Нерюнгринский район» (далее - глава) ежегодно, не позднее 1 июля.

3.13. Информация о результатах проведенного опроса населения подлежит размещению на официальном сайте МО «Нерюнгринский район» в сети Интернет и опубликованию в Бюллетене органов местного самоуправления.

4. Порядок проведения контрольных мероприятий по оценке качества услуг

4.1. Контрольные мероприятия по оценке качества муниципальных услуг проводятся отраслевыми (функциональными) подразделениями Районной администрации на основе ежегодно составляемых ими планов и на основании поступивших жалоб на качество муниципальных услуг. План проведения контрольных мероприятий утверждается руководителем отраслевого (функционального) подразделения Районной администрации.

4.2. Контрольные мероприятия делятся на плановые, которые проводятся не чаще 1 раза в год и внеплановые, которые проводятся на основании жалоб, связанных с нарушением стандарта предоставления муниципальных услуг.

4.3. Контрольные мероприятия проводятся по месту фактического предоставления муниципальных услуг в часы работы проверяемого учреждения и в установленные рабочие дни.

4.4. Контрольные мероприятия проводятся при наличии документа, определяющего стандарты качества предоставления муниципальных услуг по проверяемому учреждению.

4.5. Продолжительность контрольного мероприятия должна быть достаточной для оценки качества муниципальных услуг, соответствовать целям этого мероприятия и не должна превышать 10 (десяти) календарных дней. В исключительных случаях, связанных с необходимостью проведения специальных исследований, экспертиз со значительным объемом контрольных мероприятий, на основании мотивированного предложения должностного лица, осуществляющего контрольное мероприятие, руководителем отраслевого (функционального) подразделения Районной администрации срок проведения контрольного мероприятия может быть продлен, но не более чем на 20 (двадцать) календарных дней.

4.6. О проведении каждого контрольного мероприятия издается распоряжение отраслевым (функциональным) подразделением Районной администрации с указанием участвующих в нем должностных лиц.

4.7. В распоряжении о проведении контрольного мероприятия указываются:

- фамилия, имя, отчество должностного лица (лиц), осуществляющего контрольное мероприятие;
- правовые основания проведения контрольного мероприятия;
- вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);
- наименование учреждения, в отношении которого проводится контрольное мероприятие;
- объект проверки;
- цели, задачи и предмет контрольного мероприятия;
- дата начала и окончания контрольного мероприятия.

4.8. Контрольное мероприятие может проводиться без предварительного уведомления либо с предварительным уведомлением проверяемого учреждения в письменной или устной форме. Предварительное уведомление может содержать требования о заблаговременной (к началу проверки) подготовке необходимых для контрольного мероприятия материалов и документов, а также о проведении других подготовительных мероприятий.

4.9. Контрольное мероприятие проводится должностным лицом отраслевого (функционального) подразделения Районной администрации на основании предъявленного им руководителю проверяемого учреждения (или лицу, его замещающему) распоряжения одновременно с предъявлением служебного удостоверения.

4.10. В период проведения контрольного мероприятия должностное лицо (лица) отраслевого (функционального) подразделения Районной администрации вправе:

- посещать территорию и помещения проверяемого учреждения;
- требовать от руководителя проверяемого учреждения во время проведения контрольного мероприятия присутствия работников этого учреждения для своевременного ответа на поставленные вопросы и представления соответствующих документов;
- требовать от руководителя и работников проверяемого учреждения необходимые по существу контрольного мероприятия справки в письменной форме, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устных разъяснений, а также письменных объяснений;
- требовать от руководителя проверяемого учреждения необходимые оригиналы документов или их копии, делать копии документов;
- проверять документы, относящиеся к предмету контрольного мероприятия.

4.11. В случае отказа руководителя проверяемого учреждения предоставить необходимые для проведения контрольного мероприятия документы либо установления им других препятствий должностное лицо отраслевого (функционального) подразделения Районной администрации должно направить письменный запрос указанному руководителю с установлением сроков оказания запрашиваемой информации (документов) и устранения этих препятствий.

4.12. В период осуществления контрольного мероприятия должностное лицо (лица) отраслевого (функционального) подразделения Районной администрации обязано:

- своевременно и в полном объеме исполнять предоставленные ему полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений требований стандартов качества муниципальных услуг;
- соблюдать законодательство Российской Федерации, права и законные интересы проверяемого учреждения;
- проводить контрольные мероприятия на основании и в строгом соответствии с распоряжением о проведении контрольных мероприятий;
- не препятствовать руководителю проверяемого учреждения и уполномоченным им лицам присутствовать при проведении контрольного мероприятия, давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету контрольного мероприятия;
- не препятствовать осуществлению деятельности проверяемого учреждения;
- обеспечить сохранность и возврат оригиналов документов, полученных в ходе контрольного мероприятия;
- составить акт по результатам контрольного мероприятия;
- ознакомить руководителя проверяемого учреждения с актом, составленным по результатам контрольного мероприятия.

4.13. Оценка качества муниципальных услуг производится в два этапа:

1-й этап - расчет оценки каждого показателя качества муниципальных услуг;

2-й этап - расчет сводной оценки качества муниципальных услуг по каждому учреждению, оказывающему муниципальные услуги.

4.14. Расчет оценки каждого показателя качества муниципальных услуг производится по следующей форме:

Наименование муниципальной услуги	Показатель стандарта качества муниципальной услуги	Нормативное значение стандарта качества муниципальной услуги (Н _i)	Фактическое значение стандарта качества муниципальной услуги (F _i)	Удельный вес (F _i /Н _i)	Приоритетность показателя соответствия качества в сводной оценке (P _i ,%)
1	2	3	4	5	6
Итого	X	X	X	X	100

Приоритетность каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям к качеству в сводной оценке устанавливается отраслевым (функциональным) подразделением Районной администрации таким образом, чтобы их сумма по каждому учреждению составляла 100%.

4.15. По итогам расчета оценки каждого показателя качества муниципальных услуг определяется сводная оценка по каждому учреждению, оказывающему услуги, по следующей формуле:

$$S_o = \text{SUM}(F_i / H_i \times P_i),$$

где:

S_o - сводная оценка качества муниципальной услуги по каждому учреждению, оказывающему услуги (далее - сводная оценка);

F_i - фактическое значение стандарта качества;

H_i - нормативное значение стандарта качества;

P_i - приоритетность каждого показателя качества муниципальной услуги к качеству в общей оценке.

4.16. Оценка результатов качества муниципальных услуг по каждому учреждению, предоставляющему услуги, производится по следующим критериям:

Критерии оценки	Сводная оценка (в процентах)	Интерпретация оценки
Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений стандартов качества	91 - 100	услуга соответствует стандартам качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения стандартов качества	51 - 90	услуга в целом соответствует стандартам качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения стандартов качества	21 - 50	услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандартов качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения стандартов качества и неустранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений	0 - 20	услуга не соответствует стандартам качества

4.17. По результатам проведения контрольного мероприятия должностным лицом (лицами) отраслевого (функционального) подразделения Районной администрации составляется акт о проведении контрольного мероприятия, в котором указывается:

- наименование учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие;
- вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);
- период проведения контрольного мероприятия;
- объект проверки;
- критерии оценки качества муниципальных услуг;
- нормативные и фактические показатели качества муниципальных услуг;
- документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе контрольного мероприятия, или отсутствие таковых со ссылками на нарушенные требования стандартов качества;
- расчет сводной оценки;
- выводы, содержащие интерпретацию оценки результатов соответствия стандартам качества муниципальных услуг по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги, и предложения по устранению выявленных нарушений.

Акт проведения контрольного мероприятия подписывается должностным лицом (лицами) отраслевого (функционального) подразделения Районной администрации, а также руководителем учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие. В случае отказа руководителя учреждения подписать акт об этом делается запись в Акте о проведении контрольного мероприятия.

Акт о проведении контрольного мероприятия составляется в двух экземплярах, один из которых направляется руководителю учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие. Второй экземпляр акта проведения контрольного мероприятия направляется руководителю отраслевого (функционального) подразделения Районной администрации.

Руководитель отраслевого (функционального) подразделения Районной администрации, после получения акта, в течение 5 дней, обязан рассмотреть акт и при наличии нарушений стандартов качества предоставления муниципальной услуги принять решение о мерах воздействия.

4.18. Информация о выполнении плана контрольных мероприятий и их результатах ежеквартально предоставляется отраслевыми (функциональными) подразделениями Районной администрации заместителю главы администрации района, курирующему соответствующую сферу деятельности. Указанная информация предоставляется в течение 10 дней со дня окончания соответствующего квартала.

4.19. За выявленные в ходе проведения контрольных мероприятий нарушения применяются меры ответственности в соответствии с действующим законодательством и экономические меры воздействия.

4.20. Последствиями выявленных нарушений требований стандартов для учреждения (меры воздействия на учреждение) являются:

- предъявление предусмотренных договором (муниципальным контрактом) санкций за нарушение требований, предъявляемых к качеству муниципальных услуг (если оказание услуг осуществляется на основе договоров, муниципальных контрактов);

- привлечение руководителей учреждений к дисциплинарной и материальной ответственности в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

- расторжение договора (муниципального контракта) на предоставление муниципальных услуг (если оказание услуг осуществляется на основе договоров (муниципальных контрактов), предусматривающих подобную меру ответственности);

- корректировка объемов финансирования по муниципальному заданию, в соответствии с постановлением Нерюнгринской районной администрации от 03.05.2011 №896 «О порядке формирования муниципального задания в отношении муниципальных бюджетных и казенных учреждений Нерюнгринского района и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;

- приостановление полностью или частично оплаты за предоставление на основе договоров (муниципальных контрактов) муниципальной услуги (в соответствии с условиями данных договоров (муниципальных контрактов)).

5. Порядок ведения книги обращений

5.1. Ведение книги обращений является обязательным для всех учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, предоставление которых регулируется стандартами качества услуг.

5.2. Книга обращений регистрируется в отраслевом (функциональном) подразделении Районной администрации и выдается прошнурованной, заверенной печатью и подписью его руководителя. На начальных листах книги обращений печатаются адрес и номера телефонов отраслевого (функционального) подразделения Районной администрации.

5.3. Книга обращений должна находиться в специальном открытом футляре на видном и доступном для получателей услуг месте. Книга должна предъявляться по первому требованию.

5.4. Потребителю услуг, желающему внести запись в книгу обращений, должны быть созданы для этого необходимые условия - предоставлены ручка или карандаш, место для ведения записи.

5.5. Руководитель учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, обязан в установленный срок рассмотреть внесенную в книгу обращений запись, разобраться в существе вопроса, принять необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе учреждения.

Для сведения лица, написавшего обращение, и контролирующих лиц руководитель учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, обязан сделать в книге обращений на оборотной стороне обращения отметку о принятых мерах и в пятидневный срок направить письменный ответ заявителю, указавшему свой адрес.

Копии ответов получателям муниципальных услуг хранятся у руководителя учреждения до конца текущего года.

5.6. В случае если для принятия мер по устранению отмеченных потребителем услуг недостатков или осуществлению его предложений требуется более 5 (пяти) дней, то руководитель учреждения или его заместитель устанавливает необходимый срок (но не более двадцати дней), о чем делает в книге соответствующую отметку.

В случае если вопрос не может быть решен силами учреждения, предоставляющего муниципальные услуги, руководство выносит его на рассмотрение структурного подразделения Районной администрации и ставит об этом в известность заявителя.

5.7. Отраслевое (функциональное) подразделение Районной администрации обязано не реже одного раза в квартал проверять правильность ведения книг обращений во всех подведомственных учреждениях.

На работников учреждений, виновных в нарушении установленного порядка ведения книги и рассмотрения обращений получателей муниципальных услуг, могут быть наложены дисциплинарные взыскания.

5.8. Книга обращений ежегодно проходит перерегистрацию.

5.9. Форма книги обращений устанавливается в соответствии с приложением №1 к настоящему Порядку.

5.10. Обращение оформляется по форме согласно приложению №2 к настоящему Порядку.

**Управляющий делами
Нерюнгринской районной администрации**

П. В. Ковальчук

Приложение №1
к Порядку проведения оценки
соответствия качества фактически
предоставляемых муниципальных
услуг (выполняемых работ)
стандартам качества
муниципальных услуг на
территории муниципального
образования «Нерюнгринский
район»

Форма заглавного листа

КНИГА ОБРАЩЕНИЙ

(наименование учреждения)

(зарегистрирована в (наименование учреждения))

" ____ " _____ 20__ г.

Место печати

подпись руководителя учреждения

Форма оборотной стороны заглавного листа

В НАСТОЯЩЕЙ КНИГЕ ПРОНУМЕРОВАНО
И ПРОШНУРОВАНО ____ БЛАНКОВ
ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ

Приложение №2
к Порядку проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ) стандартам качества муниципальных услуг на территории муниципального образования «Нерюнгринский район»

Форма бланка обращений

" ____ " _____ 20__ г.

ОБРАЩЕНИЕ N _____

Форма оборотной стороны бланка обращения

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя _____

Меры, принятые по заявлению администрацией учреждения: _____

Подпись руководителя учреждения _____

Дата " ____ " _____ 20__ г.

Ответ заявителю направлен " ____ " _____ 20__ г.

Для отметок представителя (ей) учреждения _____

Дата " ____ " _____ 20__ г.

Должность _____

Подпись _____
