



427370 с.Сюмси, ул. Советская, 45, тел.(ф) 2-10-40, e-mail: sumsi-adm@udm.net

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26.11.2012 года

№ 865

О Порядке оценки соответствия качества
фактически предоставляемых муниципальных услуг
МО «Сюмсинский район» стандартам качества
муниципальных услуг

В целях осуществления контроля за соответствием качества фактически предоставляемых услуг утвержденным стандартам качества предоставленных муниципальных услуг ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг муниципального образования «Сюмсинский район» стандартам качества муниципальных услуг муниципального образования «Сюмсинский район».

2. Структурным подразделениям Администрации муниципального образования "Сюмсинский район", наделенным полномочиями по организации предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов (далее - структурные подразделения Администрации муниципального образования "Сюмсинский район"), ответственным за предоставление муниципальных услуг:

обеспечить ежегодное проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг муниципального образования «Сюмсинский район» стандартам качества муниципальных услуг муниципального образования «Сюмсинский район» в соответствии с Порядком, утвержденным настоящим постановлением;

обеспечить ежегодную публикацию в газете «Знамя» и (или) размещение на официальном сайте муниципального образования "Сюмсинский район" в сети Интернет " информации о фактах несоответствия результатов оценки фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества

муниципальных услуг муниципального образования «Сюмсинский район»;

представлять информацию о результатах оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг муниципального образования «Сюмсинский район» стандартам качества муниципальных услуг муниципального образования «Сюмсинский район» ежегодно в срок до 1 августа в Управление финансов Администрации муниципального образования «Сюмсинский район» согласно приложению к настоящему постановлению.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете "Знамя" и разместить на официальном сайте Муниципального образования "Сюмсинский район" в сети Интернет.

4. Признать утратившим силу постановление Главы администрации МО «Сюмсинский район» от 07.10.2008г.N529

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителей структурных подразделений Администрации муниципального образования "Сюмсинский район", наделенных полномочиями по организации предоставления муниципальных услуг.

Первый зам.Главы администрации муниципального образования «Сюмсинский район»

Л.Е.Даровских

Испол. Боголепова Г.И.

Утвержден
постановлением
Администрации МО «Сюмсинский район»
от 26 ноября 2012 г. N 865

ПОРЯДОК
ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА ФАКТИЧЕСКИ
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МО «СЮМСИНСКИЙ
РАЙОН» СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
МО «СЮМСИНСКИЙ РАЙОН»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях совершенствования контроля за качеством фактически предоставляемых муниципальных услуг МО «Сюмсинский район» (далее - муниципальные услуги) и выявления степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг.

1.2. Основными задачами оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг (далее - оценка качества муниципальных услуг) являются:

подтверждение соответствия или выявление несоответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам качества муниципальных услуг;

создание системы мониторинга за деятельностью учреждений, иных юридических лиц, предоставляющих муниципальные услуги (далее - организации);

формирование информационной базы о качестве фактически предоставляемых муниципальных услуг МО «Сюмсинский район».

1.3. Субъектами оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам качества муниципальных услуг являются:

структурные подразделения администрации МО «Сюмсинский район»;

организации, уполномоченные осуществлять контроль и надзор в соответствующей сфере;

юридические и физические лица, являющиеся потребителями муниципальных услуг;

сотрудники организаций, предоставляющих муниципальные услуги, ответственные за осуществление контроля за предоставлением соответствующих услуг в соответствии со стандартами качества муниципальных услуг.

Проведение оценки качества муниципальных услуг является

обязательным для структурных подразделений администрации МО «Сюмсинский район», в компетенцию которых входит организация предоставления соответствующих муниципальных услуг.

1.4. Объектами оценки качества муниципальных услуг являются муниципальные услуги, предоставляемые организациями в соответствии с муниципальным заданием на оказание муниципальных услуг за счет средств бюджета МО «Сюмсинский район».

1.5. Структурные подразделения администрации МО «Сюмсинский район», в компетенцию которых входит организация предоставления муниципальных услуг, осуществляют учет результатов соответствия стандартов качества муниципальных услуг для следующих целей:

- формирования отраслевой статистики соответствия стандартов качества;
- принятия решений по результатам контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг;

- формирования и финансирования муниципальных заданий и (или) муниципального заказа по предоставлению муниципальных услуг.

1.6. Правовыми основаниями для проведения мероприятий по оценке качества муниципальных услуг в отношении юридических лиц, не связанных с структурными подразделениями администрации МО «Сюмсинский район» ведомственной подчиненностью, являются нормы законодательства Российской Федерации, Удмуртской Республики, органов местного самоуправления, а также положения муниципальных контрактов (соглашений, договоров) на оказание соответствующих муниципальных услуг. Муниципальный контракт (соглашение, договор) на оказание муниципальных услуг в обязательном порядке должен содержать пункт о проведении структурными подразделениями администрации МО «Сюмсинский район» мероприятий по оценке качества муниципальных услуг.

1.7. Структурные подразделения администрации МО «Сюмсинский район», в компетенцию которых входит организация предоставления муниципальных услуг, обязаны доводить стандарты качества муниципальных услуг и изменения к ним до каждой организации, предоставляющей соответствующие муниципальные услуги.

1.8. Информация о фактах несоответствия результатов оценки фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг должна быть опубликована в средствах массовой информации и/или размещена на официальном сайте Муниципального образования "Сюмсинский район" в сети Интернет.

2. Методы оценки качества муниципальных услуг

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

- статистическое наблюдение за соответствием качества фактически

предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг;

социологические опросы населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг;

контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг.

3. Статистическое наблюдение за соответствием качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг

3.1. Статистическое наблюдение за соответствием качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг осуществляется структурным подразделением администрации МО «Сюмсинский район», в компетенцию которого входит организация предоставления соответствующих муниципальных услуг.

3.2. Статистическое наблюдение за соответствием качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг проводится в отношении всех организаций, предоставляющих муниципальные услуги, по критериям, определяющим качество муниципальной услуги, которые являются составляющими стандарта качества муниципальной услуги.

3.3. Формы, способы сбора и периодичность представления информации организациями, предоставляющими муниципальные услуги, определяются структурными подразделениями администрации МО «Сюмсинский район», в компетенцию которого входит организация предоставления соответствующих муниципальных услуг, самостоятельно в соответствии с законодательством Российской Федерации, Удмуртской Республики и органов местного самоуправления.

3.4. Оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги в ходе статистического наблюдения осуществляется в три этапа.

3.5. На первом этапе производится оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги по каждому критерию качества путем соотношения фактического значения критерия качества к нормативному значению критерия качества по формуле:

$$O_i = F_i / N_i \times P_i,$$

где:

O_i - оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества государственной услуги по i -му критерию качества;

F_i - фактическое значение i -го критерия качества;

N_i - нормативное значение i -го критерия качества;

P_i - значимость i -го критерия качества муниципальной услуги в общей оценке.

В случае если критерием качества муниципальной услуги является наличие или отсутствие чего-либо без описания количественных характеристик, то соотношение фактического значения критерия качества к нормативному значению критерия качества следует принимать равным 1 - в случае соответствия фактического значения критерия нормативному, 0 - в случае несоответствия фактического значения критерия нормативному.

В случае если критерий качества муниципальной услуги описан как не превышающий какое-либо значение, то оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги рассчитывается по формуле:

$$O_i = (1 + (N_i - F_i / N_i) \times P_i).$$

Значимость критериев качества муниципальной услуги устанавливается приказом руководителя структурного подразделения администрации МО «Сюмсинский район», в компетенцию которого входит организация предоставления муниципальных услуг МО «Сюмсинский район», таким образом, чтобы их сумма по каждой муниципальной услуге составляла 100 процентов.

3.6. На втором этапе производится расчет сводной оценки соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги критериям качества муниципальных услуги по формуле:

$$S_o = \sum_{i=1}^Q O_i,$$

где:

S_o - сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги;

$i = 1 \dots Q$ - количество критериев качества муниципальной услуги.

3.7. На третьем этапе производится интерпретация сводной оценки соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги по следующей схеме:

Сводная оценка, %	Интерпретация оценки
100	Услуга соответствует стандарту качества
99 - 81	Услуга в целом соответствует стандарту качества
80 - 51	Услуга предоставляется с устранимыми нарушениями

	стандарта качества
50 - 0	Услуга не соответствует стандарту качества

4. Социологические опросы населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг

4.1. Структурные подразделения администрации МО «Сюмсинский район», в компетенцию которых входит организация предоставления муниципальных услуг, ежегодно организуют проведение социологических опросов населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг и в этих целях:

принимают решение о проведении социологического опроса населения в форме приказа;

проводят социологический опрос населения самостоятельно и (или) с привлечением специализированных организаций;

подводят итоги проведенного социологического опроса с интерпретацией оценки соответствия фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг и разработкой предложений по устранению выявленных отклонений.

4.2. Решение о сроках и времени проведения социологического опроса принимается структурным подразделением администрации МО «Сюмсинский район», в компетенцию которого входит организация предоставления муниципальных услуг, самостоятельно.

5. Контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг

5.1. Контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг (далее по тексту раздела - контрольные мероприятия) проводятся структурными подразделениями администрации МО «Сюмсинский район» на основе ежегодно составляемых ими планов, а также на основе поступивших жалоб на качество предоставления муниципальных услуг.

5.2. Контрольные мероприятия проводятся по месту фактического предоставления муниципальных услуг в часы работы проверяемой организации, предоставляющей муниципальные услуги.

5.3. Продолжительность контрольного мероприятия должна быть достаточной для проверки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, соответствовать целям этого мероприятия и не должна превышать десяти рабочих 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 структурного подразделения администрации МО «Сюмсинский район», в компетенцию которого входит организация оказания соответствующих муниципальных услуг, срок проведения контрольного мероприятия может быть продлен, но не более чем на десять календарных дней.

5.4. О проведении каждого контрольного мероприятия издается приказ руководителя структурного подразделения администрации МО «Сюмсинский район», в компетенцию которого входит организация оказания соответствующих муниципальных услуг. В приказе о проведении контрольного мероприятия указываются:

фамилия, имя, отчество должностного лица (лиц) структурного подразделения администрации МО «Сюмсинский район», осуществляющего контрольные мероприятия;

правовые основания проведения контрольного мероприятия;

вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);

наименование организации, в отношении которой проводится контрольное мероприятие;

объект проверки;

цели, задачи и предмет контрольного мероприятия;

даты начала и окончания контрольного мероприятия.

5.5. Контрольное мероприятие может проводиться без предварительного уведомления либо с предварительным уведомлением проверяемой организации в письменной 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.

5.6. Контрольное мероприятие проводится должностным лицом структурного подразделения администрации МО «Сюмсинский район», в компетенцию которого входит организация предоставления соответствующих муниципальных услуг, на основании предъявленного им руководителю проверяемой организации (или лицу, его замещающему) приказа о проведении контрольного мероприятия и служебного удостоверения.

5.7. В период проведения контрольного мероприятия должностное лицо (лица):

посещает территорию и помещения проверяемой организации;

требует от руководителя проверяемой организации во время проведения контрольного мероприятия присутствия работников этой организации для своевременного ответа на поставленные вопросы и представления соответствующих документов;

требует от руководителя и работников проверяемой организации необходимые по существу контрольного мероприятия справки в письменной форме, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устные разъяснения, а также письменные объяснения;

требует от руководителя проверяемой организации необходимые оригиналы документов или их копии, делать копии документов;

проверяет документы, относящиеся к предмету контрольного мероприятия.

5.8. В случае отказа руководителя проверяемой организации представлять необходимые для проведения контрольного мероприятия документы либо установления им других препятствий должностное лицо должно направить письменный запрос указанному руководителю с установлением сроков представления запрашиваемой информации (документов) и устранения этих препятствий.

5.9. В период осуществления контрольного мероприятия должностное лицо (лица) структурного подразделения администрации МО «Сюмсинский район» обязано:

своевременно и в полном объеме исполнять предоставленные ему полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений установленных требований стандартов муниципальных услуг;

соблюдать законодательство Российской Федерации, Удмуртской Республики, органов местного самоуправления права и законные интересы проверяемой организации;

проводить контрольные мероприятия на основании и в строгом соответствии с приказом о проведении контрольных мероприятий;

не препятствовать руководителю проверяемой организации и уполномоченным им лицам присутствовать при проведении контрольного мероприятия, давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету контрольного мероприятия;

не препятствовать осуществлению деятельности проверяемой организации;

обеспечить сохранность и возврат оригиналов документов, полученных в ходе контрольного мероприятия;

составить акт по результатам контрольного мероприятия;

ознакомить руководителя проверяемой организации с актом, составленным по результатам контрольного мероприятия.

5.10. По результатам проведения контрольного мероприятия должностным лицом (лицами) структурного подразделения администрации МО «Сюмсинский район», в компетенцию которого входит организация предоставления соответствующих муниципальных услуг, составляется акт о проведении контрольного мероприятия, в котором указываются:

наименование организации, в отношении которой проводилось контрольное мероприятие;

вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);

период проведения контрольного мероприятия;

объект проверки;

критерии оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, их нормативные и фактические значения;

документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проведения контрольного мероприятия, со ссылками на нарушенные требования стандартов качества государственных услуг или отсутствие таковых;

выводы, содержащие интерпретацию оценки соответствия фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, и предложения по устранению выявленных нарушений.

5.11. Акт о проведении контрольного мероприятия составляется в двух экземплярах и подписывается должностным лицом (лицами) структурного подразделения администрации МО «Сюмсинский район», в компетенцию которого входит организация предоставления соответствующих муниципальных услуг, а также руководителем организации, в отношении которой проводилось контрольное мероприятие. В случае отказа руководителя организации подписать акт в акте о проведении контрольного мероприятия делается об этом запись.

Один экземпляр акта о проведении контрольного мероприятия остается у структурного подразделения администрации МО «Сюмсинский район», в компетенцию которого входит организация предоставления соответствующих муниципальных услуг, другой - у руководителя организации, в отношении которой проводилось контрольное мероприятие.

Приложение
к постановлению
Администрации МО «Сюмсинский район»
от 26 ноября 2012 г. N 865

Результаты
оценки соответствия качества фактически предоставляемых
муниципальных услуг стандартам качества муниципальных
услуг МО «Сюмсинский район»

в сфере _____

за период _____ год

Наименование структурного подразделения
МО «Сюмсинский район» _____

Наименование муниципальной услуги	Наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу	Сводная оценка по результатам статистического наблюдения, %

Руководитель структурного подразделения
«МО Сюмсинский район»
(расшифровка подписи)

(расшифровка подписи)
