



Администрация Вачского муниципального района Нижегородской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29.07.2014 г.

№ 405

Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг в Вачском муниципальном районе

В целях проведения анализа качества предоставляемых муниципальных услуг и повышения эффективности деятельности учреждений, в соответствии с действующим законодательством, администрация Вачского муниципального района постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг в Вачском муниципальном районе.

2. Признать утратившим силу постановление администрации Вачского района от 29.05.2008 года №44 «Об утверждении порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам в Вачском районе».

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания и распространения на правоотношения, возникшие с 1 января 2014 года.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Е.А.Каракина.

Глава администрации

Ю.А. Гаврилов

УТВЕРЖДЕН
постановлением
администрации
Вачского муниципального района
от 29.07.2014 г. № 405

Порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг в Вачском муниципальном районе
(далее – Порядок)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях совершенствования контроля качества предоставленных муниципальных услуг и выявления степени удовлетворенности потребителей ими.

1.2. Проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг (далее - оценка качества муниципальных услуг) является обязательным и осуществляется отраслевыми (функциональными) органами администрации Вачского муниципального района Нижегородской области (далее – отраслевые органы).

1.3. Термины и определения, используемые в настоящем Порядке:

-муниципальные услуги (работы) - услуги (работы), оказываемые (выполняемые) органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями и в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами;

-качество муниципальной услуги - совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя;

-стандарт качества предоставления муниципальной услуги - утверждаемый в Вачском муниципальном районе в установленном порядке желаемый и достижимый уровень предоставления муниципальных услуг с соответствующими параметрами.

1.4. Цели проведения оценки.

Под оценкой соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги понимается работа по мониторингу соответствующей услуги, дающая достаточную информацию о состоянии качества фактически предоставляемой муниципальной услуги, соответствие принятому стандарту качества, сроки ее проведения, а так же формы и методы контроля и ответственности за ее надлежащее исполнение с целью принятия мер ответственности.

Целями проведения оценки качества предоставляемых муниципальных услуг являются:

- выявление степени удовлетворения населения Вачского муниципального района качеством предоставляемых муниципальных услуг, а также технологий и условий их предоставления;
- оценка деятельности учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, финансируемые из районного бюджета;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;
- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

1.5. Основными задачами оценки качества муниципальной услуги являются:

- подтверждение соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги установленному стандарту качества;
- создание системы экономического мониторинга за деятельностью организаций, предоставляющих муниципальную услугу;
- формирование информационной базы о качестве фактически предоставляемой муниципальной услуги.

1.6. Проведение оценки соответствия качества муниципальной услуги стандарту качества является обязательным.

1.7. Объектом оценки качества муниципальной услуги является муниципальная услуга, предоставляемая муниципальными учреждениями (организациями), за счет средств районного бюджета.

2. Оценка качества предоставления муниципальной услуги

2.1. Оценка качества муниципальной услуги производится по следующим параметрам:

1. условия обслуживания (удобство, вежливость, время предоставления услуги и т.п.);
2. соблюдение нормативов потребления материально-технических ресурсов при предоставлении муниципальных услуг (наличие необходимого оборудования, нормы расходных материалов и т.п.);
3. соблюдение санитарно-гигиенических норм;
4. полнота выполнения процедур, необходимых для предоставления муниципальных услуг;
5. квалификационные требования к персоналу, оказывающему муниципальную услугу.

Если хотя бы один из параметров муниципальной услуги не выполнен, считается, что услуга не соответствует стандарту качества.

3. Информация, используемая при оценке качества предоставляемых муниципальных услуг

Источниками получения информации о качестве муниципальных услуг являются:

- опросы населения района о качестве предоставляемых муниципальных услуг (далее - опрос населения). Порядок проведения опроса приведен в Приложении 1;
- проведение контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг (далее - контрольные мероприятия). Порядок проведения контрольных мероприятий приведен в Приложении 2;
- рассмотрение обращений граждан, которые могут поступать в следующих формах:
 - в устной, а также в ходе приема граждан должностными лицами;

- в письменной форме - переданные в отраслевой орган непосредственно или с использованием любой формы связи (по почте, по факсу, переданные в отдел корреспонденции отраслевого органа и др.);

- в форме заявлений, жалоб и предложений, зафиксированных в книге обращений, обязательной к ведению во всех организациях, оказывающих бюджетные услуги (Приложение 3);

в качестве дополнительных источников информации могут использоваться ведомственные статистика и отчетность, социологические опросы населения, средства массовой информации.

4. Обобщение и публикация информации о качестве предоставляемых муниципальных услуг

Полученные данные о качестве предоставляемых муниципальных услуг обобщаются в следующей форме:

Муниципальная услуга	Число обращений граждан по вопросам качества услуг			Число опрошенных граждан		Число контрольных мероприятий		Устранено нарушений из общего числа выявленных нарушений
	Всего	В устной, Письменной и электронной формах	В книге замечаний и предложений	Всего	Число давших отрицательную оценку качества услуг	Всего	Число выявленных нарушений	

Обобщение информации о качестве муниципальных услуг проводится отраслевыми органами ежеквартально нарастающим итогом в течение 1 месяца со дня окончания отчетного периода.

Обобщенная информация о результатах оценки качества муниципальных услуг представляется отраслевыми органами в управление финансов администрации Вачского муниципального района, размещается в сети Интернет на официальном сайте администрации Вачского муниципального района.

Приложение 1
к Порядку
оценки соответствия качества фактически
предоставляемых муниципальных услуг
стандартам качества муниципальных услуг
в Вачском муниципальном районе

**Порядок
проведения опроса населения Вачского муниципального района о
качестве предоставляемых муниципальных услуг
(далее – Порядок)**

1. Настоящий Порядок определяет форму и организацию опроса населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг, оказываемых за счет средств районного бюджета.

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

3. Организатором проведения опроса населения является отраслевой орган (далее - организатор проведения опроса).

4. Организатор проведения опроса:

- принимает решение в форме приказа о проведении опроса населения;
- организует проведение опроса населения;
- определяет форму проведения опроса, анкетирования, телефонного опроса 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.

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

6. Опрос населения проводится в срок не более десяти дней. Решение о сроках и времени проведения опроса населения, подведении его итогов принимает организатор проведения опроса.

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.

Подготовка, проведение и подведение итогов опроса населения осуществляются открыто и гласно.

8. Опрос населения может проводиться на участках опроса (организация, предоставляющая 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 муниципальных услуг и 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 знак «+» или любой другой знак в одном из квадратов с предлагаемыми вариантами ответов в соответствии со своим волеизъявлением.

9. После проведения опроса населения организатор проведения опроса подводит его итоги.

10. 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.

Приложение 2
к Порядку
оценки соответствия качества
фактически предоставляемых
муниципальных услуг стандартам
качества муниципальных услуг в
Вачском муниципальном районе

**Порядок
проведения контрольных мероприятий по проверке соответствия
качества фактически предоставляемых муниципальных услуг
стандартам качества муниципальных услуг**

1. Контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг проводятся отраслевыми органами на основе ежегодно составляемых ими планов и на основании поступивших жалоб на качество муниципальных услуг. План проведения контрольных мероприятий утверждается руководителем отраслевого органа.

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

3. Продолжительность контрольного мероприятия должна быть достаточной для проверки требований стандартов качества муниципальных услуг, соответствовать целям этого мероприятия и не должна превышать 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 органа срок проведения контрольного мероприятия может быть продлен, но не более чем на двадцать календарных дней.

4. О проведении каждого контрольного мероприятия издается приказ руководителя отраслевого органа с указанием участвующих в нем должностных лиц.

5. В приказе о проведении контрольного мероприятия указываются:

- фамилия, имя, отчество должностного лица (лиц) отраслевого органа, осуществляющего контрольное мероприятие (далее - должностное лицо отраслевого органа);

- 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;

- даты начала и окончания контрольного мероприятия.

6. 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.

7. Контрольное мероприятие проводится должностным лицом отраслевого органа на основании предъявленного им руководителю проверяемого учреждения (или лицу, его замещающему) приказа одновременно с предъявлением служебного удостоверения.

8. В период проведения контрольного мероприятия должностное лицо (лица) отраслевого органа 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.

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

10. В период осуществления контрольного мероприятия должностное лицо (лица) отраслевого органа 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 приказом отраслевого органа 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.

11. По результатам проведения контрольного мероприятия должностным лицом (лицами) отраслевого органа составляется акт о проведении контрольного мероприятия, в котором указываются:

- наименование учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие;

- вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);

- период проведения контрольного мероприятия;

- объект проверки;

- критерии оценки стандартов качества муниципальных услуг;

- нормативные и фактические показатели стандартов качества муниципальных услуг;

- оценка качества муниципальной услуги по параметрам, указанным в пункте «Оценка качества предоставления муниципальной услуги»;

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

- выводы, содержащие интерпретацию оценки результатов соответствия качества муниципальных услуг по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги, и предложения по устранению выявленных нарушений.

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

12. Информация о выполнении плана контрольных мероприятий и их результатах ежеквартально представляется отраслевыми органами в управление финансов Вачского муниципального района. Указанная информация

представляется в течение одного месяца со дня окончания соответствующего квартала.

13. За выявленные в ходе проведения контрольных мероприятий нарушения применяются меры ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Приложение 3
к Порядку
оценки соответствия качества
фактически предоставляемых
муниципальных услуг стандартам
качества муниципальных услуг в
Вачском муниципальном районе

Порядок ведения книги обращений

1. Ведение книги обращений является обязательным для всех организаций, оказывающих муниципальные услуги, предоставление которых регулируется районными стандартами качества предоставления муниципальной услуги.

2. Книга обращений регистрируется в отраслевом органе и выдается прошнурованной, заверенной печатью и подписью его руководителя. На начальных листах книги обращений печатаются адрес и номера телефонов отраслевого органа исполнительной власти.

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

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

5. Руководитель организации, предоставляющей 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 организации.

Для сведения лица, написавшего обращение, и контролирующих лиц руководитель организации, предоставляющей 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 организации до конца текущего года.

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

В случае если вопрос не может быть решен силами организации, предоставляющей муниципальные услуги, руководство выносит его на рассмотрение отраслевого органа исполнительной власти и ставит об этом в известность заявителя.

7. Отраслевой орган обязан не реже одного раза в квартал проверять правильность ведения книг обращений во всех подведомственных организациях.

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

8. Книга обращений ежегодно проходит перерегистрацию.

9. Форма Книги обращений имеет следующий вид:

Форма заглавного листа

КНИГА ОБРАЩЕНИЙ

(наименование организации)

(зарегистрирована в (наименование организации))

«__» _____ 20__ г.

Место печати

подпись руководителя организации

Форма оборотной стороны заглавного листа

В ЭТОЙ КНИГЕ ПРОНУМЕРОВАНО
И ПРОШНУРОВАНО ___ БЛАНКОВ
ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ

Форма бланка обращений

«__» _____ 20__

ОБРАЩЕНИЕ № _____

Форма обратной стороны бланка обращения

Фамилия и инициалы заявителя

Адрес заявителя

Меры, принятые по заявлению администрацией организации:

Подпись руководителя организации

Дата «__» _____ 20__ г.

Ответ заявителю направлен «__» _____ 20__ г.

Для отметок представителя(ей) организации

Дата «__» _____ 20__ г.

Должность _____

Подпись _____

