|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Администрация** **муниципального образования****«Можгинский район»** |  |  **«Можга ёрос»** **муниципал кылдытэтлэн****администрациез** |
| **ПОСТАНОВЛЕНИЕ** |
| **===============================================================****от 27 ноября 2012 года № 1605** |

О ПОРЯДКЕ ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА

ФАКТИЧЕСКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ТРЕБОВАНИЯМ К КАЧЕСТВУ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ МОЖГИНСКОГО РАЙОНА

В целях повышения уровня обслуживания населения и качества предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями Можгинского района, Администрация муниципального образования «Можгинский район» ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям к качеству муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Можгинского района.

2. Управлению экономики и имущественных отношений, Управлению образования и семьи, Управлению культуры, спорта и молодёжи Администрации района, в компетенцию которых входит организация предоставления соответствующих муниципальных услуг в подведомственных муниципальных учреждениях:

обеспечить ежегодное проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям к качеству муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями в соответствии с [Порядком](#Par36), утвержденным настоящим постановлением;

представлять информацию о [результатах](#Par185) оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям к качеству муниципальных услуг ежегодно в срок до 10 июля в Управление финансов Можгинского района согласно приложению к настоящему постановлению.

3. Управлению финансов Можгинского района учитывать результаты оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям к качеству муниципальных услуг при формировании проекта бюджета муниципального образования «Можгинский район».

Первый зам. главы Администрации района-

Начальник Управления сельского хозяйства В.Т.Дерюгин

Проект вносит:

Заместитель главы Администрации района О.П.Мельников

Согласовано:

Зам.главы Администрации района по

финансовым вопросам – начальник

Управления финансов Можгинского района Г.Т.Мартьянова

Начальник Управления экономики

и имущественных отношений Л.Е.Герасимов

Начальник Управления образования и семьи А.Г. Исымбаев

Начальник Управления культуры, спорта и молодежи А.М.Латыпова

Начальник сектора правового обеспечения Н.В. Щеклеина

Утвержден

Постановлением

Администрации района

от 27 ноября года N 1605

ПОРЯДОК

ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА ФАКТИЧЕСКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ТРЕБОВАНИЯМ К КАЧЕСТВУ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИМИ

 МОЖГИНСКОГО РАЙОНА

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях осуществления контроля за качеством фактически предоставляемых муниципальных услуг (далее - муниципальные услуги) и выявления степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых муниципальных услуг.

1.2. Объектами оценки качества муниципальных услуг являются муниципальные услуги, предоставляемые муниципальными учреждениями в соответствии с утвержденными муниципальными заданиями на оказание муниципальных услуг за счет средств предоставляемых из бюджета муниципального образования «Можгинский район».

1.3. Управление экономики и имущественных отношений, Управление образования и семьи, Управление культуры, спорта и молодёжи Администрации района (далее по тексту – управления Администрации района), в компетенцию которых входит организация предоставления муниципальных услуг отраслевыми подведомственными муниципальными учреждениями, осуществляют учет результатов соответствия качества муниципальных услуг для следующих целей:

формирования отраслевой статистики соответствия требованиям качества муниципальных услуг;

формирования и финансирования муниципальных заданий по предоставлению муниципальных услуг;

выявления степени удовлетворенности качеством муниципальных услуг;

повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

1.4. Управления Администрации района, в компетенцию которых входит организация предоставления муниципальных услуг, обязаны доводить требования к качеству муниципальных услуг и изменения к ним до каждого подведомственного муниципального учреждения, предоставляющего соответствующие муниципальные услуги.

1.5. Управления Администрации района, в компетенцию которых входит организация предоставления соответствующих муниципальных услуг в подведомственных муниципальных учреждениях обязаны:

обеспечить ежегодное проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям к качеству муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями в соответствии с [Порядком](#Par36)

представлять информацию о [результатах](#Par185) оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям к качеству муниципальных услуг ежегодно в срок до 10 июля в Управление финансов Можгинского района согласно приложению к настоящему Порядку.

1.6. Управление финансов Можгинского района учитывает результаты оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям к качеству муниципальных услуг при формировании проекта бюджета муниципального образования «Можгинский район» на очередной финансовый год и плановый период.

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 требованиям к качеству муниципальных услуг;

социологические опросы населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг;

контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям к качеству муниципальных услуг.

3. Статистическое наблюдение за соответствием качества

фактически предоставляемых муниципальных услуг

требованиям к качеству муниципальных услуг

3.1. Статистическое наблюдение за соответствием качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям к качеству муниципальных услуг осуществляется Управлениями администрации района, в компетенцию которого входит организация предоставления соответствующих муниципальных услуг.

3.2. Статистическое наблюдение за соответствием качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям к качеству муниципальных услуг проводится в отношении всех учреждений, предоставляющих муниципальные услуги.

3.3. Формы, способы сбора и периодичность представления информации учреждениями, предоставляющими муниципальные услуги, определяются Управлениями администрации района, в компетенцию которого входит организация предоставления соответствующих муниципальных услуг, самостоятельно в соответствии с законодательством Российской Федерации и Удмуртской Республики.

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

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

Оi = Fi / Ni x Pi,

где:

Оi - оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги требованиям к качеству муниципальной услуги по i-му критерию качества;

Fi - фактическое значение i-го критерия качества;

Ni - нормативное значение i-го критерия качества;

Рi - 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 требованию к качеству муниципальной услуги рассчитывается по формуле:

Оi = (1 + (Ni - Fi / Ni) x Рi.

Значимость критериев качества муниципальной услуги устанавливается распоряжением или приказом руководителя Управления администрации района, в компетенцию которого входит организация предоставления муниципальных услуг, 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 муниципальной услуги по формуле:

 Q

 Sо = Sum Оi,

 i = 1

 где:

So - сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги требованию к качеству муниципальной услуги;

i = 1... Q - количество критериев качества муниципальной услуги.

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

|  |  |
| --- | --- |
|  Сводная оценка, %  |  Интерпретация оценки  |
|  100  | Услуга соответствует требованию к качеству  |
|  99 - 81  | Услуга в целом соответствует требованию к качеству  |
|  80 - 51  | Услуга предоставляется с устранимыми нарушениями требованию к качеству  |
|  50 - 0  | Услуга не соответствует требованию к качеству  |

4. Социологические опросы населения о качестве

предоставляемых муниципальных услуг

4.1. Управления Администрации района, в компетенцию которых входит организация предоставления соответствующих 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 требованиям к качеству муниципальных услуг и разработкой предложений по устранению выявленных отклонений.

4.2. Решение о сроках и времени проведения социологического опроса принимается Управлением Администрации района, в компетенцию которого входит организация предоставления муниципальных услуг, самостоятельно.

5. Контрольные мероприятия по проверке соответствия

качества фактически предоставляемых муниципальных услуг

требованиям к качеству муниципальных услуг

5.1. Контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям к качеству муниципальных услуг (далее по тексту - контрольные мероприятия) проводятся Управлениями Администрации района:

- плановые контрольные мероприятия проводятся на основе ежегодно составляемых ими планов проведения контрольных мероприятий, утвержденных начальником соответствующего Управления Администрации района;

- внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании поступивших жалоб на качество предоставления муниципальных услуг.

5.2. Контрольные мероприятия проводятся по месту фактического предоставления муниципальных услуг в часы работы проверяемого учреждения, предоставляющего муниципальные услуги.

5.3. Продолжительность контрольного мероприятия должна быть достаточной для проверки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям к качеству 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 Управления Администрации района, 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 распоряжение Администрации района или приказ руководителя Управления Администрации района, в компетенцию которого входит организация оказания соответствующих муниципальных услуг. В приказе о проведении контрольного мероприятия указываются:

фамилия, имя, отчество должностного лица (лиц) осуществляющего контрольные мероприятия;

вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);

наименование учреждения, 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 проверяемого учреждения 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. В период проведения контрольного мероприятия должностное лицо (лица) вправе:

посещать территорию и помещения проверяемого учреждения;

требовать от руководителя проверяемого учреждения во время проведения контрольного мероприятия присутствия работников этой организации 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, устные разъяснения, а также письменные объяснения;

требовать от руководителя проверяемого учреждения необходимые оригиналы документов или их копии, делать копии документов;

проверять документы, относящиеся к предмету контрольного мероприятия.

5.7. В случае отказа руководителя проверяемого учреждения 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.

5.8. В период осуществления контрольного мероприятия должностное лицо (лица) обязано:

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

соблюдать законодательство Российской Федерации и Удмуртской Республики, 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;

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) Управления Администрации района, в компетенцию которого входит организация предоставления соответствующих муниципальных услуг, 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 соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям к качеству муниципальных услуг, их нормативные и фактические значения;

документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проведения контрольного мероприятия, со ссылками на нарушенные требования к качеству муниципальных услуг или отсутствие таковых;

выводы, содержащие интерпретацию оценки соответствия фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям к качеству муниципальных услуг, и предложения по устранению выявленных нарушений.

5.11. Акт о проведении контрольного мероприятия составляется в двух экземплярах и подписывается должностным лицом (лицами) и руководителем учреждения, в отношении которого 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 Управления Администрации района, в компетенцию которого входит организация предоставления соответствующих муниципальных услуг, другой - у руководителя учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие.

Приложение

к Порядку

Результаты

оценки соответствия качества фактически предоставляемых

муниципальных услуг требованиям к качеству муниципальных

услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Можгинского района

в сфере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

за период \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ год

Наименование Управления Администрации Можгинского района \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Наименование муниципальной услуги  |  Наименование учреждения,  предоставляющего  муниципальную услугу  |  Сводная оценка  по результатам  статистического  наблюдения, %  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Руководитель Управления

Администрации Можгинского района \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (расшифровка подписи)