



**Администрация Катав-Ивановского
муниципального района
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от « 03 » 09 2013г.

№ 1049

Об утверждении «Порядка оценки соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам муниципальными бюджетными, казенными и автономными учреждениями Катав-Ивановского муниципального района стандартам качества муниципальных услуг, оказываемых за счет средств бюджета Катав-Ивановского муниципального района»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010г. №210 - ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» с целью повышения качества предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными бюджетными, казенными и автономными учреждениями Катав-Ивановского муниципального района Администрация Катав-Ивановского муниципального района
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый «Порядок оценки соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам муниципальными бюджетными, казенными и автономными учреждениями Катав-Ивановского муниципального района стандартам качества муниципальных услуг, оказываемых за счет средств бюджета Катав-Ивановского муниципального района».
2. Постановление Администрации Катав-Ивановского муниципального района «Об утверждении Положения оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных (муниципальных) услуг стандартам качества бюджетных (муниципальных) услуг, предоставляемых за счет средств бюджета района» от 04.03.2010г. №328 признать утратившим силу.
3. Настоящее постановление и прилагаемый «Порядок оценки соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам муниципальными бюджетными, казенными и

автономными учреждениями Катав-Ивановского муниципального района стандартам качества муниципальных услуг, оказываемых за счет средств бюджета Катав-Ивановского муниципального района », разместить на официальном сайте Администрации Катав-Ивановского муниципального района.

4. Контроль исполнения постановления возложить на заместителя Главы Катав-Ивановского муниципального района Катунькину М.Б.

Глава Катав-Ивановского
муниципального района



Е.Ю.Киршин

ПОРЯДОК

оценки соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам муниципальными бюджетными, казенными и автономными учреждениями Катав-Ивановского муниципального района стандартам качества муниципальных услуг оказываемых за счет средств бюджета Катав-Ивановского муниципального района

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях улучшения качества администрирования бюджета Катав-Ивановского муниципального района, повышения его прозрачности и качества планирования, повышения эффективности и результативности расходования бюджетных средств, и определяет порядок проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств бюджета Катав-Ивановского муниципального района.
2. Целью проведения оценки соответствия качества муниципальных услуг является определение степени удовлетворения населения Катав-Ивановского муниципального района качеством предоставляемых муниципальных услуг. Результаты оценки качества муниципальных услуг учитываются при формировании бюджета Катав-Ивановского муниципального района на очередной финансовый год.
3. Объектами оценки соответствия качества муниципальных услуг являются муниципальные услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам в соответствии с муниципальным заданием органами Администрации Катав-Ивановского муниципального района и муниципальными бюджетными, казенными и автономными учреждениями за счет средств бюджета Катав-Ивановского муниципального района.
4. Проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг осуществляется структурными подразделениями Администрации Катав-Ивановского муниципального района, осуществляющими функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных учреждений (далее органами), в компетенцию которых входит организация и контроль предоставления соответствующих муниципальных услуг.
5. Основными задачами оценки соответствия качества муниципальных услуг стандартам являются:
 - подтверждение соответствия или выявления несоответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам качества;
 - совершенствование системы предоставления муниципальных услуг и стандартов качества муниципальных услуг;
 - формирование информационной базы о качестве фактически предоставляемых

муниципальных услуг;

6. Результаты проведенной оценки соответствия фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества предоставления муниципальной услуги обобщаются и направляются в срок до 1 апреля в отдел экономики Администрации Катав-Ивановского муниципального района по форме согласно приложению к настоящему Порядку.

II. Методы оценки качества муниципальных услуг

7. Оценка качества соответствия муниципальных услуг стандартам качества производится с использованием основных методов:

- опрос населения,

- статистическое наблюдение, контрольные мероприятия.

III. Статистическое наблюдение за соответствием качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам предоставления муниципальных услуг осуществляется органом, в компетенцию которого входит организация предоставления соответствующей муниципальной услуги.

- организация проведения статистического наблюдения, формы и способы сбора статистической информации, а также периодичность ее сбора определяется структурным подразделением Администрации Катав-Ивановского муниципального района в отношении подведомственных бюджетных учреждений (организаций);

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

- на первом этапе производится оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту предоставления 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 :

i – количество индикаторов (критериев) качества муниципальной услуги ;

O_i – оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту предоставления муниципальной 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 предоставления муниципальной услуги рассчитывается по

формуле:

$$O_i = (1 + (N_i - F_i) \times P_i), \text{ где}$$

O_i – оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту предоставления муниципальной 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.

Значимость критериев качества муниципальной услуги устанавливается правовым актом органа, в компетенцию которого входит организация предоставления муниципальной услуги, таким образом, чтобы их сумма по каждой муниципальной услуге составляла 100 процентов.

Расчет оценки соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту предоставления муниципальной услуги производится по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку.

- на втором этапе производится расчет сводной оценки соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги критериям качества муниципальной услуги по формуле:

$$S_o = \sum O_i \times 100, \text{ где :}$$

S_o – сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту предоставления муниципальной услуги;

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

$\sum$ - знак суммирования.

- на третьем этапе производится интерпретация сводной оценки соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту предоставления муниципальной услуги по следующей схеме:

Сводная оценка	Уровень соответствия стандарту качества
$100 \geq$	Услуга соответствует стандарту предоставления муниципальной услуги
99 - 81	Услуга в целом соответствует стандарту предоставления муниципальной услуги
80 - 51	Услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандарта предоставления муниципальной услуги
50 - 0	Услуга не соответствует стандарту предоставления муниципальной услуги

- после проведения статистического наблюдения структурными подразделениями Администрации Катав - Ивановского муниципального района в двухнедельный срок подводятся итоги.

IV. Опросы населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг

10. Опрос населения Катав-Ивановского муниципального района о качестве предоставляемых муниципальных услуг проводится следующими способами:

а) телефонное анкетирование;

б) интернет-опрос.

11. Под опросом населения о качестве оказываемой услуги (далее – опрос) понимается способ выявления мнения потребителей муниципальной услуги о качестве оказываемой услуги при помощи проведения анкетирования.

12. Финансирование мероприятий, связанных с подготовкой и проведением опроса, осуществляется за счет средств Катав-Ивановского муниципального района.

13. Орган, в компетенцию которого входит организация предоставления муниципальных услуг:

- принимает решение в форме правового акта о проведении опроса потребителей муниципальной услуги;

- определяет форму проведения опроса потребителей муниципальной услуги;

- разрабатывает и утверждает форму опросных листов (анкет) и обеспечивает их изготовление;

- оповещает потребителей муниципальной услуги о порядке, дате, месте и времени проведения опроса через средства массовой информации;

- организует и проводит опрос потребителей муниципальной услуги;

- подводит итоги проведенного опроса потребителей муниципальной услуги.

14. Опрос потребителей муниципальной услуги проводится в срок не более 14 рабочих дней с момента принятия решения о его проведении.

15. В опросе потребителей муниципальной услуги имеют право участвовать потребители муниципальной услуги, достигшие совершеннолетнего возраста.

16. Участие потребителей муниципальной услуги в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своего мнения, отказу от него.

17. В опросном листе (анкете) содержатся:

- наименование муниципальной услуги;

- показатели качества, соответствующие формулировкам, установленным в стандарте качества муниципальной услуги;

- точно воспроизведенный текст вынесенного на опрос вопроса (вопросов) применительно к оценке качества муниципальной услуги;

- варианты ответов на вынесенный вопрос (вопросы);

- свободные поля, предназначенные для комментария к обозначенному ответу;

- свободные поля для внесения данных о потребителе муниципальной услуги, даты заполнения опросного листа (анкеты).

18. Опрос потребителей услуги может осуществляться в электронной форме на официальном сайте Администрации Катав-Ивановского муниципального района. Опрос потребителей услуги в электронной форме проводится в порядке, предусмотренном пунктами 13-17

настоящего Порядка.

19. Расчетная оценка соответствия качества муниципальных услуг по итогам проведения опроса потребителей услуги определяется в соответствии со следующими критериями:

Критерии оценки	Оценка соответствия качества	Интерпретация оценки
Более 80% опрошенных потребителей считает, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и соответствует стандарту качества	1,0	Муниципальная услуга соответствует стандарту качества
50-80% опрошенных потребителей считает, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и соответствует стандарту качества	0,5	Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандарта качества
Менее 50% опрошенных потребителей считает, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и соответствует стандарту качества	0	Муниципальная услуга не соответствует стандарту качества

20. По результатам проведения опроса потребителей муниципальной услуги органы, в компетенцию которого входит организация предоставления муниципальных услуг, составляет отчет о результатах проведения опроса потребителей муниципальной услуги.

21. Орган, в компетенцию которого входит организация предоставления муниципальных услуг, обеспечивает сохранность документации по проведению опроса потребителей муниципальной услуги и неприкосновенность заполненных опросных листов (анкет) до завершения опроса и установления его результатов. Заполненные опросные листы (анкеты) хранятся органом, в компетенцию которого входит организация предоставления муниципальных услуг, в течение 1 года с момента проведения опроса, затем уничтожаются.

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

22. Контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам предоставления муниципальных услуг (далее – контрольные мероприятия) проводятся органом в компетенцию которого входит организация и контроль предоставления соответствующей муниципальной услуги, на основе ежегодно составляемых им планов, а также на основе поступивших жалоб на качество предоставления муниципальных услуг.

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

24. Продолжительность контрольного мероприятия должна быть достаточной для проверки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам предоставления муниципальных услуг и соответствовать целям этого мероприятия.

25. О проведении каждого контрольного мероприятия издается правовой акт органа, в компетенцию которого входит организация и контроль предоставления соответствующих муниципальных услуг. В правовом акте о проведении контрольного мероприятия

указывается:

- фамилия, имя, отчество должностного лица (лиц) органа, 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;
- дата начала и окончания контрольного мероприятия.

26. 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.

27. Контрольное мероприятие проводится должностным лицом органа, в компетенцию которого входит организация и контроль предоставления соответствующих муниципальных услуг. На основании предъявленного им руководителю проверяемой организации распоряжения о проведении контрольного мероприятия.

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

- посещать территорию и помещения проверяемой организации;
- требовать от руководителя проверяемой организации во время проведения контрольного мероприятия присутствия работников этой организации для своевременного ответа на поставленные вопросы и представления соответствующих документов;
- требовать 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, а также письменные разъяснения;
- требовать от руководителя проверяемой организации необходимые оригиналы документов или их копии, делать копии документов;
- проверять документы, относящиеся к предмету контрольного мероприятия.

29. 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.

30. По результатам проведения контрольного мероприятия должностным лицом (лицами) органа, в компетенцию которого входит организация и контроль 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 предоставления муниципальных услуг, их нормативные и фактические значения;
- документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проведения контрольного мероприятия, со ссылками на нарушенные требования стандартов предоставления муниципальных услуг, отсутствие таковых;
- выводы, содержащие интерпретацию оценки соответствия фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам предоставления муниципальных услуг и предложения по устранению выявленных нарушений.

31. Акт о проведении контрольного мероприятия составляется в двух экземплярах и подписывается должностным лицом (лицами) органа, в компетенцию которого входит организация и контроль предоставления соответствующих муниципальных услуг, а также руководителем организации, в отношении которой проводилось контрольное мероприятие.

Один экземпляр акта о проведении контрольного мероприятия остается у органа, в компетенцию которого входит организация и контроль предоставления муниципальных услуг, другой - у руководителя организации, в отношении которой проводилось контрольное мероприятие.

Копии акта о проведении контрольного мероприятия распорядитель бюджетных средств направляет в течение месяца с даты подписания акта о проведении контрольного мероприятия в отдел экономики Администрации Катав-Ивановского муниципального района.

32. За выявленные нарушения применяются меры ответственности, предусмотренные Бюджетным кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

Приложение 1
к Порядку оценки соответствия качества
фактически оказываемых муниципальных услуг
физическим и юридическим лицам
муниципальными бюджетными, казенными
и автономными учреждениями Катав-Ивановского
муниципального района стандартам качества
муниципальных услуг, оказываемых за счет средств
бюджета Катав-Ивановского муниципального района

Результаты
оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг
юридическим и физическим лицам стандартам предоставления муниципальных услуг
в сфере _____
за период _____ год

(наименование органа, ответственного за организацию и контроль предоставления муниципальной услуги)

Наименование муниципального учреждения, иного юридического лица, предоставляющего муниципальную услугу на основании	Наименование муниципальной услуги	Сводная оценка по результатам статистического наблюдения %	Данные о социологическом опросе населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг юридическим и физическим лицам	Данные о контрольных мероприятиях по проверке соответствия качества фактически предоставляемы х муниципальных услуг юридическим и физическим лицам стандартам предоставления муниципальных услуг
1	2	3	4	5

Должность руководителя _____
(подпись, инициалы, фамилия)

Приложение 1
к Порядку оценки соответствия качества
фактически оказываемых муниципальных услуг
физическим и юридическим лицам
муниципальными бюджетными, казенными
и автономными учреждениями Катав-Ивановского
муниципального района стандартам качества
муниципальных услуг, оказываемых за счет средств
бюджета Катав-Ивановского муниципального района

Расчет
оценки соответствия качества фактически оказываемой муниципальной услуги юридическим и
физическим лицам стандарту предоставления муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги, оказываемой юридическим и физическим лицам	Критерий качества	Нормативное значение критерия качества (Ni)	Фактическое значение критерия качества (Fi)	Исполнение (Fi /N)	Значимость критерия качества муниципальной услуги юридическим и физическим лицам в общей оценке (Pi , %)	Оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги юридическим и физическим лицам стандарту предоставления муниципальной услуги (Oi)
1	2	3	4	5	6	7
Итого:	x	x	x	x	100%	

