



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «14» июля 2015 года

№ 786

Об утверждении Порядка оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Можгинский район», утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг

В целях реализации положений Федерального закона от 8 мая 2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», совершенствования оказания муниципальных услуг, Администрация муниципального образования «Можгинский район»
ПОСТАНОВЛЯЕТ:

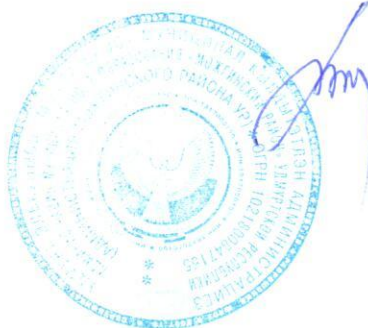
1. Утвердить прилагаемый Порядок оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Можгинский район», утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг (приложение 1).
2. Управлению образования, Управлению культуры, спорта и молодежи Администрации муниципального образования «Можгинский район», в компетенцию которых входит организация оказания муниципальных услуг, обеспечить:
 - 1) проведение оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Можгинский район», утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг в соответствии с Порядком, предусмотренным пунктом 1 настоящего постановления;
 - 2) организацию принятия мер по выполнению требований к качеству муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Можгинский район», при наличии фактов несоответствия результатов деятельности исполнителей муниципальных услуг утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг;
 - 3) включение в муниципальное задание на оказание муниципальных услуг (выполнение работ), соглашения о предоставлении субсидий на оказание муниципальных услуг финансовых санкций (штрафов, изъятий) за невыполнение утверждённых требований к качеству муниципальных услуг, оказываемых в муниципальном образовании «Можгинский район»;
 - 4) ежегодное представление в Управление финансов Администрации муниципального образования «Можгинский район» в срок до 15 июля информации о результатах проведения оценки соответствия качества муниципальных услуг,

фактически оказываемых в муниципальном образовании «Можгинский район», утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг по форме, утверждённой настоящим Постановлением (приложение 2).

3. Управлению финансов Администрации муниципального образования «Можгинский район» при формировании проекта бюджета на очередной финансовый год и плановый период учитывать результаты оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Можгинский район», утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг.

4. Признать утратившим силу постановление Администрации муниципального образования «Можгинский район» 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 ».

Глава Администрации района



В.В.Головашов

утверждено постановлением
Администрации муниципального
образования «Можгинский район»
от «14» марта 2015 года № 786

ПОРЯДОК

оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Можгинский район», утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях совершенствования оказания в муниципальном образовании «Можгинский район» муниципальных услуг.
2. Основными задачами оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых муниципальном образовании «Можгинский район», утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг являются:
 - 1) подтверждение соответствия или выявление несоответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Можгинский район», утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг;
 - 2) создание системы мониторинга качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Можгинский район», утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг.
3. Субъектами оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Можгинский район», утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг являются:
 - 1) Управление образования, Управление культуры, спорта и молодежи, Администрации муниципального образования «Можгинский район», в компетенцию которых входит организация оказания муниципальных услуг, контроль (надзор) в соответствующей сфере;
 - 2) Управление экономики и имущественных отношений Администрации муниципального образования «Можгинский район».(Далее по тексту - Управления Администрации).
4. Объектами оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Можгинский район», утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг являются муниципальные услуги, оказываемые муниципальными учреждениями Можгинского района.
5. Управления Администрации осуществляют учёт результатов оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Можгинский район», утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг для следующих целей:

1) обеспечение доступа всех потребителей к муниципальным услугам равного качества;

2) повышение контроля за непосредственными результатами деятельности исполнителей муниципальных услуг;

3) повышение уровня удовлетворенности потребителей муниципальных услуг качеством и объемом их оказания;

4) повышение результативности и эффективности использования средств бюджета муниципального образования «Можгинский район»;

5) формирование отраслевой статистики соответствия фактически оказанных муниципальных услуг утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг;

6) принятие решений по результатам контрольных мероприятий по проверке соответствия фактически оказанных муниципальных услуг утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг;

7) формирование муниципальных заданий и определение объёма финансового обеспечения муниципальных заданий.

6. Управления Администрации ежегодно в срок до 1 июля проводят оценку соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Можгинский район», утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг (далее - оценка соответствия качества муниципальных услуг).

II. Оценка соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Можгинский район, утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг

7. Оценка соответствия качества муниципальных услуг проводится с использованием следующих источников информации о значениях показателей качества муниципальных услуг:

1) результаты статистического наблюдения;

2) результаты социологических опросов;

3) результаты опросов потребителей муниципальных услуг;

4) бюджетная (бухгалтерская) отчётность;

5) отчётность по утвержденным формам;

6) контрольные мероприятия по проверке соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Можгинский район, утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг;

7) иные источники информации, доступные на законных основаниях.

8. Оценка соответствия качества муниципальных услуг включает в себя:

1) оценку выполнения муниципальным учреждением Можгинского района, требований к условиям оказания муниципальной услуги с учетом её специфики, в том числе:

а) требований к процессу оказания муниципальной услуги и обеспечению информирования потребителей муниципальной услуги о процессе её оказания;

б) требований к зданиям, помещениям и прилегающим к ним территориям, связанным с оказанием муниципальной услуги;

в) требований к работникам муниципального учреждения Можгинского района, и к их взаимодействию с потребителями муниципальной услуги.

Оценка выполнения требований к условиям оказания муниципальной услуги может быть произведена с учётом информации, представленной муниципальным учреждением Можгинского района в составе отчёта о выполнении муниципального задания;

2) оценку выполнения показателей качества муниципальной услуги;

3) оценку выполнения требований к организации учёта мнения потребителей муниципальной услуги о качестве и объёме её оказания.

9. Оценка соответствия качества муниципальной услуги производится по показателю оценки качества муниципальной услуги.

10. Качество муниципальной услуги оценивается как соответствующее утверждённым требованиям к качеству муниципальной услуги, если показатель оценки качества муниципальной услуги равен или превышает 95 процентов.

11. Качество муниципальной услуги оценивается как условно соответствующее утверждённым требованиям к качеству муниципальной услуги, если показатель оценки качества муниципальной услуги находится в пределах от 70 до 95 процентов.

12. Качество муниципальной услуги оценивается как не соответствующее утверждённым требованиям к качеству муниципальной услуги, если показатель оценки качества муниципальной услуги имеет значение ниже 70 процентов.

13. В случае если качество муниципальной услуги оценено как не соответствующее утверждённым требованиям к качеству муниципальной услуги, Управления Администрации муниципального образования «Можгинский район» имеют право на:

1) применение финансовых санкций (штрафов, изъятий) за невыполнение требований к качеству оказанных муниципальной услуг, установленных муниципальным заданием на оказание муниципальной услуг (выполнение работ);

2) внесение изменения в муниципальное задание на оказание муниципальных услуг (выполнение работ), а в случаях, предусмотренных муниципальным заданием на оказание муниципальных услуг (выполнение работ), на его досрочное прекращение;

3) иные меры воздействия, предусмотренные заключёнными соглашениями о предоставлении субсидий на оказание соответствующих муниципальных услуг, а также законодательством Российской Федерации и (или) законодательством Удмуртской Республики.

14. Показатель оценки качества муниципальной услуги:

1) в случае, когда требования к условиям оказания муниципальной услуги, не выполняются, качество оказанной муниципальной услуги оценивается как несоответствующее;

2) в случае, когда требования к условиям оказания муниципальной услуги, выполняются, показатель оценки качества муниципальной услуги рассчитывается по формуле:

$$O = (\sum_{i=1}^n P_i + Y) / (i + 1),$$

где:

O - показатель оценки качества муниципальной услуги;

P_i - процент выполнения i -го показателя качества муниципальной услуги;

$i = 1 \dots n$ - количество показателей качества муниципальной услуги;

У - процент выполнения показателя учёта мнения потребителей муниципальной услуги о качестве и объёме ее оказания:

У = 100 процентов в случае, если учёт мнения потребителей муниципальной услуги о качестве и объёме её оказания организован;

У = 0 процентов в случае, если учёт мнения потребителей муниципальной услуги о качестве и объёме её оказания не организован.

15. Процент выполнения *i*-го показателя качества муниципальной услуги рассчитывается по следующей формуле:

$$\Pi_i = F_i / N_i \times 100\%,$$

где:

Π_i - процент выполнения *i*-го показателя качества муниципальной услуги;

F_i - фактическое значение *i*-го показателя качества;

N_i - нормативное значение *i*-го показателя качества.

В случае если фактическое значение *i*-го показателя качества муниципальной услуги превышает нормативное значение *i*-го показателя качества, процент выполнения *i*-го показателя качества приравнивается к 100 процентам.

В случае наличия показателя качества муниципальной услуги, имеющего формулу расчета «да/нет»:

при положительном значении *i*-го показателя качества муниципальной услуги процент выполнения *i*-го показателя качества приравнивается к 100 процентам;

при отрицательном значении *i*-го показателя качества муниципальной услуги процент выполнения *i*-го показателя качества приравнивается к 0 процентов.

Процент выполнения *i*-го показателя качества муниципальной услуги приравнивается к 0 в следующих случаях:

если нормативное значение *i*-го показателя качества муниципальной услуги имеет ограничение «не менее» и фактическое значение *i*-го показателя качества муниципальной услуги ниже установленного ограничения;

если нормативное значение *i*-го показателя качества муниципальной услуги имеет ограничение «не более» и фактическое значение *i*-го показателя качества муниципальной услуги выше установленного ограничения.

16. В целях недопущения несоответствия качества услуг утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг, Управления Администрации осуществляют мониторинг оказания муниципальных услуг в порядке, установленном Администрацией муниципального образования «Можгинский район».

17. Порядок осуществления мониторинга оказания муниципальных услуг включает в себя следующие процедуры:

1) анализ выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ), соглашения о предоставлении субсидий на оказание соответствующих муниципальных услуг за определённый период (месяц, квартал);

2) анализ выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ), соглашения о предоставлении субсидий на оказание соответствующих муниципальных услуг нарастающим итогом за истекший период текущего года;

3) анализ причин невыполнения условий муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ), соглашения о предоставлении субсидий на оказание соответствующих муниципальных услуг (при их наличии);

4) выявление проблем и причин невыполнения условий муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ), соглашения о предоставлении субсидий на оказание соответствующих муниципальных услуг;

5) формирование планов по устранению выявленных проблем и причин невыполнения условий муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ), соглашения о предоставлении субсидий на оказание соответствующих муниципальных услуг.

18. В случае выявления проблем и причин невыполнения условий муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ), соглашения о предоставлении субсидий на оказание соответствующих муниципальных услуг муниципальным учреждением Можгинского района, в течение 10 рабочих дней составляется план по решению выявленных проблем.

План по решению выявленных проблем утверждается Управлениями Администрации и включает в себя:

- 1) наименование мероприятий, направленных на устранение выявленных проблем;
- 2) срок реализации мероприятий;
- 3) исполнителей мероприятий;
- 4) ответственных за реализацию мероприятий;
- 5) результат, ожидаемый от реализации мероприятий.

III. Независимая оценка соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Можгинский район», утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг

19. Независимая оценка соответствия качества фактически оказанных муниципальных услуг утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг (далее - независимая оценка) является одной из форм общественного контроля.

20. Субъектами независимой оценки являются общественные советы, созданные при Администрации муниципального образования «Можгинский район» и (или) при Управлениях Администрации.

21. Управления Администрации оказывают содействие проведению независимой оценки путём:

1) организации обеспечения технической возможности выражения мнения потребителей муниципальных услуг о качестве и объёме их оказания, в том числе путём обеспечения обратной связи с потребителями муниципальных услуг;

2) обеспечения размещения информации о проведении независимой оценки на официальном сайте муниципального образования «Можгинский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

22. При проведении независимой оценки может использоваться:

1) изучение мнения населения об оказанных муниципальных услугах, в том числе мнения потребителей муниципальных услуг о качестве и объёме их оказания;

2) общедоступная информация о муниципальных учреждениях Можгинского района.

Приложение 2

утверждено постановлением
Администрации муниципального
образования «Можгинский район»
от «14» июля 2015 года № 786

**Результаты проведения оценки соответствия качества муниципальных услуг,
фактически оказываемых в муниципальном образовании «Можгинский район»,
утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг
в сфере _____
за период _____ год**

Наименование Управления Администрации Можгинского района

Наименование муниципальной услуги	Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу	Показатель оценки качества муниципальной услуги

Начальник Управления
Администрации Можгинского района

(подпись, расшифровка подписи)