



Муниципальное образование Октябрьский район
АДМИНИСТРАЦИЯ ОКТЯБРЬСКОГО РАЙОНА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 12 » мая 2015 г.

№ 1206

пгт. Октябрьское

Об утверждении Порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными учреждениями Октябрьского района, утвержденным стандартам

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях обеспечения повышения качества и доступности муниципальных (работ) на территории Октябрьского района:

1. Утвердить Порядок проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными учреждениями Октябрьского района, утвержденным стандартам согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации Октябрьского района от 11.01.2010 № 4 «Об утверждении Порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Октябрьского района, утвержденным стандартам для обеспечения повышения качества и доступности муниципальных услуг на территории Октябрьского района».

3. Опубликовать настоящее постановление в официальном сетевом издании «октвести.ру».

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01.2015.

5. Контроль за выполнения возложить на первого заместителя главы администрации Октябрьского района по экономике, финансам, инвестиционной политике Куклину Н.Г.

Глава администрации Октябрьского района



А.П. Куташова А.П. Куташова



Приложение
к постановлению администрации
Октябрьского района
от «12» мая 2015 № 1206

**Порядок
проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых
муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными учреждениями
Октябрьского района, утвержденным стандартам (далее - Порядок)**

1. Проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (выполняемых работ) (далее - оценка соответствия качества) утвержденным в установленном порядке стандартам качества является обязательным и осуществляется структурным подразделением администрации Октябрьского района, в ведении которого находятся муниципальные учреждения (организации) и иные юридические лица, оказывающие муниципальные услуги (выполняющие работы).

2. Объектами оценки соответствия качества являются муниципальные услуги (работы), утвержденные постановлением администрации Октябрьского района.

3. Субъектами оценки соответствия качества являются муниципальные учреждения (организации) и иные юридические лица, оказывающие муниципальные услуги (выполняющие работы).

4. Основными задачами оценки соответствия качества являются:
практическое применение утвержденных стандартов качества в процессе оказания муниципальных услуг (выполнения работ);

создание механизма обратной связи с населением района через получение данных о реальном уровне качества оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ);

выявление несоответствий фактически оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) утвержденным стандартам качества для последующего устранения либо для учета при возможных внесениях изменений в стандарты качества;

подтверждение соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) утвержденным стандартам качества и показателям, установленным в муниципальном задании;

формирование информационной базы о качестве фактически оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) в целях оптимизации бюджетных расходов.

5. Оценка соответствия качества по каждому виду муниципальных услуг (работ) осуществляется посредством применения следующих методов:

проведения опроса населения согласно [приложению № 1](#) к Порядку;

проведения контрольных мероприятий согласно [приложению № 2](#) к Порядку.

6. Оценка соответствия качества проводится в два этапа:

6.1. Первый этап - расчет весовых оценок (далее весовая оценка).

Расчет весовых оценок производится по каждому субъекту, оказывающему муниципальные услуги (выполняющему работы).

При проведении оценки соответствия качества применяются [критерии](#) оценки по соответствующему методу согласно [приложению № 3](#) к Порядку.

6.2. Второй этап - расчет сводной оценки.

По итогам расчета весовых оценок определяется сводная оценка соответствия качества:

$$\text{ОЦ сводная} = (\text{ОЦ1} + \text{ОЦ2}) / 2,$$

где:

ОЦ сводная - сводная оценка соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг (работ) стандартам качества;

ОЦ1 - весовая оценка по итогам проведенного опроса;

ОЦ2 - весовая оценка по итогам проведенных контрольных мероприятий.

Сводная оценка соответствия качества соответствует [значениям](#) согласно приложению № 4 к Порядку.

7. Ежегодно в срок до 1 марта текущего года структурные подразделения администрации района, ответственные за оказание (выполнение) муниципальных услуг (работ), представляют в Управление социально-экономического развития администрации Октябрьского района сводный [отчет](#) о результатах оценки соответствия качества, согласно приложению № 5 к Порядку, и пояснительную записку о выполнении установленных требований стандартов качества.

8. На основании представленной информации структурными подразделениями администрации Октябрьского района, о результатах проведенной оценки соответствия качества, Управление социально-экономического развития администрации Октябрьского района готовит заключение, которое учитывается при принятии решений о приоритетах выделения финансовых средств муниципальным учреждениям, организациям и иным юридическим лицам, оказывающим муниципальные услуги (выполняющим работы) при формировании бюджета муниципального образования Октябрьский район на очередной финансовый год.

9. Заключение о соответствии качества фактически оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) стандарту качества подлежит обязательному ежегодному предоставлению первому заместителю главы Октябрьского района по экономике, финансам, инвестиционной политике.

Приложение № 1
к Порядку оценки
соответствия качества фактически
предоставляемых муниципальных услуг
(выполняемых работ) утвержденным стандартам

**Оценка
соответствия качества на основании опроса населения**

1. Целью проведения опроса является выявление мнения потребителей о качестве муниципальных услуг (работ).

2. Предметом опроса является деятельность структурных подразделений администрации Октябрьского района, муниципальных учреждений (организаций) и иных юридических лиц, оказывающих муниципальные услуги (выполняющих работы) в соответствии с утвержденными стандартами качества.

3. Организатором проведения опроса населения является структурное подразделение администрации Октябрьского района (далее - организатор опроса). Опрос проводится организатором, возможно привлечение иных лиц (волонтеров) или специализированных организаций.

4. Решение о сроках, времени и способах проведения опроса, подведении его итогов принимает организатор опроса. Опрос населения проводится ежегодно в форме анкетирования в срок не позднее 15 февраля текущего года. Опрос населения проводится в удобное для населения время в течение нескольких дней, но не более 10 календарных дней.

Опрос населения проводится через официальный веб-сайт администрации Октябрьского района, непосредственно в учреждениях (организациях), оказывающих муниципальные услуги (выполняющие работы), или по месту жительства участников опроса населения.

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

5. Форму анкеты разрабатывает организатор опроса. В анкете должны содержаться показатели качества, соответствующие утвержденным стандартам качества муниципальных услуг (работ), и указаны варианты ответа, под которыми помещаются пустые квадраты.

Анкета должна иметь свободное место для внесения данных об участнике опроса, даты проведения опроса, содержать разъяснение о порядке заполнения анкеты.

Участники опроса ставят знак "+" или любой другой знак в квадрате с предлагаемыми вариантами ответов в соответствии со своим волеизъявлением.

Анкеты неустановленного образца признаются недействительными и не учитываются при подведении итогов опроса населения.

6. В опросе имеют право участвовать совершеннолетние граждане Российской Федерации, проживающие на территории Октябрьского района.

Участие населения в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своего мнения или отказу от него.

Какие-либо ограничения прав населения на участие в опросе в зависимости от происхождения, социального и имущественного положения, национальной принадлежности, пола, образования, отношения к религии, политических и иных взглядов, рода и характера занятий не допускаются.

7. Опросом должны быть охвачены все муниципальные учреждения (организации) и иные юридические лица, оказывающие муниципальные услуги (выполняющие работы).

8. Организатор опроса обеспечивает сохранность документации по проведению опроса населения и неприкосновенность заполненных анкет и других документов до завершения опроса населения и установления его результатов. Опросные листы и анкеты в течение 6

месяцев хранятся у организатора опроса, а затем уничтожаются.

9. Информация о результатах проведенного опроса и оценки качества оформляется в 2-х экземплярах и подписывается организатором опроса. Один экземпляр информации направляется в Управление социально-экономического развития администрации Октябрьского района в срок, установленный [пунктом 7](#) Порядка, второй экземпляр вместе с анкетами и другими документами остается у организатора опроса.

10. По итогам проведенного опроса осуществляется расчет весовой оценки (ОЦ1) соответствия качества согласно [приложению № 3](#) к Порядку.

Приложение № 2
к Порядку оценки соответствия
качества фактически предоставляемых
муниципальных услуг (выполняемых
работ) утвержденным стандартам

**Оценка
соответствия качества
на основании проводимых контрольных мероприятий**

1. Контрольные мероприятия проводятся структурными подразделениями администрации Октябрьского района на основе ежегодно составляемых ими планов либо на основании поступивших жалоб на качество муниципальных услуг (работ). Планы по проведению контрольных мероприятий формируются на очередной год (при необходимости - и на плановый период) и утверждаются руководителем структурного подразделения администрации Октябрьского района не позднее 20 декабря текущего года.

2. Контрольные мероприятия проводятся по месту фактического оказания муниципальных услуг (выполнения работ) в часы работы проверяемой организации и в установленные рабочие дни.

3. Продолжительность контрольного мероприятия должна быть достаточной для выявления нарушений требований стандартов качества муниципальных услуг, соответствовать целям этого мероприятия и не должна превышать 10 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 продлевается, но не более чем на двадцать календарных дней.

4. О проведении каждого контрольного мероприятия в соответствии с планом контрольных мероприятий издается приказ руководителя структурного подразделения администрации Октябрьского района, курирующего проверяемое учреждение (организацию).

5. В приказе о проведении контрольного мероприятия указываются:
фамилия, имя, отчество должностного лица (лиц), осуществляющего контрольное мероприятие (далее - должностное лицо);

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.

6. Контрольное мероприятие может проводиться без предварительного уведомления либо с предварительным уведомлением проверяемого учреждения (организацию) 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 на основании предъявленного им руководителю проверяемого учреждения (организации) (или лицу, его замещающему) приказа одновременно с предъявлением служебного удостоверения.

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

8.1. Посещать территорию и помещения проверяемого учреждения (организации).

8.2. Требовать от руководителя проверяемого учреждения (организации):
присутствия работников этого учреждения (организации) для своевременного ответа на поставленные вопросы и представления соответствующих документов;

необходимые по существу контрольного мероприятия справки в письменной форме, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устные разъяснения, а также письменные объяснения;

необходимые оригиналы документов или их копии, делать копии документов;

проверять документы, относящиеся к предмету контрольного мероприятия.

9. В случае отказа руководителя проверяемого учреждения (организации) предоставлять 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.

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

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

соблюдать законодательство Российской Федерации, права и законные интересы проверяемого учреждения (организации);

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

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

не препятствовать осуществлению деятельности проверяемого учреждения (организации);

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

составить акт (в 2-х экземплярах) по результатам контрольного мероприятия;

ознакомить руководителя проверяемого учреждения (организации) с актом, составленным по результатам контрольного мероприятия.

11. Информация о выполнении плана контрольных мероприятий по проведенным проверкам и их результатах направляется в Управление социально-экономического развития администрации Октябрьского района в срок, установленный пунктом 7 Порядка.

12. По итогам проведенных контрольных мероприятий осуществляется расчет весовой оценки (ОЦ2) соответствия качества согласно [приложению № 3](#) к Порядку.

Приложение № 3
к Порядку оценки
соответствия качества фактически
предоставляемых муниципальных услуг
(выполняемых работ) утвержденным
стандартам

**Критерии
оценки соответствия качества**

Критерий оценки	Весовая оценка (ОЦ1)	Весовая оценка (ОЦ2)	Описание оценки
Отсутствие выявленных нарушений требований стандартов качества		1,0	услуга (работа) соответствует стандартам качества
Более 70% респондентов считают, что муниципальные услуги (работы) удовлетворяют их потребности	1,0		
Выявленные нарушения (не более пяти) требований стандартов качества		0,5	услуга (работа) в целом соответствует стандартам качества
От 50% до 70% респондентов считают, что муниципальные услуги (работы) удовлетворяют их потребности	0,5		
Выявленные многочисленные (более пяти) нарушения требований стандартов качества		0	услуга (работа) не соответствуют стандартам качества
Менее 50% респондентов считают, что муниципальные услуги (работы) удовлетворяют их потребности	0		

Приложение № 4
к Порядку оценки
соответствия качества фактически
предоставляемых муниципальных услуг
(выполняемых работ) утвержденным
стандартам

**Значения
сводной оценки соответствия качества (ОЦ сводная)**

Значения оценки	Интерпретация оценки
ОЦ сводная = 1	услуги (работы) соответствуют стандартам качества
$1 > \text{ОЦ сводная} \geq 0,5$	услуги (работы) в целом соответствуют стандартам качества
ОЦ сводная $< 0,5$	услуги (работы) не соответствуют стандартам качества

Приложение № 5
к Порядку оценки соответствия
качества фактически предоставляемых
муниципальных услуг (выполняемых
работ) утвержденным стандартам

**Сводный отчет
о результатах оценки соответствия качества**

(наименование структурного подразделения администрации района, ответственного за оказание
(выполнение) муниципальных услуг (работ)

за _____ год

№ п/п	Наименование муниципального учреждения, иного юридического лица, предоставляющего муниципальную услугу (работу)	Оценка соответствия качества муниципальных услуг (работ)			Интерпретация оценки на соответствие стандартам качества (соответствуют; в целом соответствуют; не соответствуют)
		оценка качества по итогам проведенного опроса населения (ОЦ ₁) (удовлетворены более 70% - 1,0; удовлетворены от 50-70% - 0,5; удовлетворены менее 50% - 0)	по итогам проведенных контрольных мероприятий (ОЦ ₂) (не выявлено -1,0; выявлено не более 5 – 0,5; выявлено более 5 – 0)	Сводная оценка соответствия качества (ОЦ) (ОЦ сводная =1; 1> ОЦ сводная > =0.5; ОЦ сводная < 0.5)	
1	2	3	4	5	6
Муниципальная услуга 1 «...»					
1.					
2.					
...					
	Итого				
Муниципальная услуга 2 «...»					
1.					
2.					
...					
	Итого				

Примечание: Расчет итоговых весовых и сводных оценок по каждой муниципальной услуге (работе) исчисляется как среднеарифметическое значение весовых и сводных оценок субъектов, оказывающих муниципальные услуги (работы).

Руководитель структурного подразделения _____ (ФИО)
Исполнитель (должность) _____ (ФИО), тел.: _____

