ГЛАВА МЕДВЕДЁВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

КУСИНСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН

ЧЕЛЯБИНСКАЯ ОБЛАСТЬ

456950, Челябинская область, Кусинский район, с.Медведёвка, ул.Братьев Пономаренко, д.2

Тел./факс 8 (35154) 7-72-72

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

 № 13а

от 25.02.2014 г.

«О Порядке оценки соответствия качества

фактически предоставляемых муниципальных

услуг физическим и юридическим лицам

на территории Медведёвского сельского поселения,

утвержденным стандартам качества

муниципальных услуг».

 В соответствии с Федеральным законом "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", руководствуясь Уставом Медведёвского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить [Порядок](#Par36) оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам на территории Медведёвского сельского поселения, утвержденным стандартам качества муниципальных услуг (прилагается).

 2. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте Администрации Медведёвского сельского поселения.

 3. Организацию выполнения настоящего постановления оставляю за собой.

 4. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Медведёвского сельского поселения И.С.Хрустов

Приложение

к постановлению № 13а

от 25.02.2014г.

Порядок

оценки соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг на территории Медведёвского сельского поселения утвержденным стандартам качества муниципальных услуг

1. Общие положения

1. Порядок оценки соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг на территории Медведёвского сельского поселения утвержденным стандартам качества муниципальных услуг (далее - Порядок) определяет порядок проведения оценки для определения степени соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям стандартов качества муниципальных услуг, утвержденных в установленном порядке муниципальными нормативными правовыми актами Медведёвского сельского поселения (далее - стандарты качества).

2. Основными задачами Порядка являются:

1) выявление несоответствий качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества с целью устранения нарушений муниципальными учреждениями и другими организациями на территории Медведёвского сельского поселения, в которых размещается муниципальное задание (заказ) (далее - организациями), либо для учета и внесения возможных изменений в стандарты качества муниципальных услуг;

2) создание системы мониторинга и контроля со стороны населения и органов местного самоуправления за качеством оказания муниципальных услуг потребителям, в том числе:

- определение сроков и ответственных должностных лиц за предоставление, получение и обработку данных, отражающих степень выполнения стандартов качества, а также состав указанных данных;

- определение порядка учета сведений о соблюдении стандартов качества для принятия решений о перераспределении средств бюджета Медведёвского сельского поселения (далее – бюджет поселения) среди организаций и учета данных сведений при планировании бюджета поселения;

- определение возможных мер воздействия на исполнителей, в том числе на руководителей организаций, с учетом нарушений стандартов качества;

- формирование информационной базы о качестве фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ), а также обязательная публикация полученных по итогам оценки результатов в средствах массовой информации и сети Интернет.

3. Оценка соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества проводится распорядителями средств бюджета района, ответственными за оказание муниципальных услуг.

4. Для целей Порядка используются следующие термины и определения:

1) объект оценки - муниципальная услуга, предоставляемая организациями МГП;

2) субъект оценки - физическое или юридическое лицо, имеющее право на получение муниципальной услуги и непосредственно использующее результат предоставления услуги для реализации законных прав.

2. Методы оценки качества муниципальных услуг

1. Оценка качества муниципальных услуг проводится с использованием следующих методов:

- статистическое наблюдение за соответствием качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам предоставления муниципальных услуг;

- опросы населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг;

- контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам предоставления муниципальных услуг.

3. Состав информации, используемой для оценки

соответствия стандартов качества

1. Для оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг соответствующим стандартам качества используется следующая информация:

1) реестр муниципальных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам на территории Медведёвского сельского поселения;

2) индикаторы качества муниципальных услуг, утвержденные в соответствующих стандартах качества (по видам услуг);

3) требования стандартов качества;

4) жалобы (претензии) потребителей на качество оказания муниципальных услуг, не соответствующих требованиям стандартов качества;

5) отраслевые статистические и отчетные данные;

6) результаты социологических опросов и изучения общественного мнения;

7) результаты контрольных мероприятий.

4. Сроки и порядок рассмотрения жалоб (претензий)

на качество фактически предоставляемых муниципальных услуг

1. Данные о фактическом несоответствии предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества предоставляются непосредственно субъектом оценки услуг в виде обращений, предложений, заявлений, претензий (далее - обращения).

2. При рассмотрении обращений необходимо руководствоваться стандартами качества муниципальных услуг, утвержденными постановлением Администрации Медведёвского сельского поселения.

3. Рассмотрение обращений потребителей муниципальных услуг производится в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормативными правовыми актами Челябинской области, Кусинского муниципального района и Медведёвского сельского поселения.

4. Результаты рассмотрения фактов, изложенных в обращениях, а также контрольных мероприятий включаются в результаты оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества в соответствии с разделом 8 настоящего Порядка.

5. Регламент проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества

1. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества осуществляется при помощи контрольных мероприятий, проводимых распорядителем средств бюджета.

2. Правовыми основаниями для проведения контрольных мероприятий в отношении организаций, не связанных с распорядителями средств бюджета ведомственной подчиненностью, могут являться только нормы действующего законодательства, а также положения договоров и соглашений на оказание соответствующих муниципальных услуг (работ). В договорах, заключаемых с организациями оплачиваемых за счет бюджета района услуг (работ), в обязательном порядке должно быть предусмотрено право проведения контрольных мероприятий по соблюдению стандарта качества соответствующей услуги (работы) (если такой стандарт к моменту заключения договора был утвержден) или обоснованности использования переданных к исполнению бюджетных средств.

3. Контрольные мероприятия проводятся непосредственно в организациях, а также при рассмотрении (проверке) отчетности, поступающей от организаций.

4. Контрольные мероприятия бывают двух видов:

1) плановые контрольные мероприятия - проводятся не чаще одного раза в год в сроки, установленные распорядителями средств бюджета, ответственными за оказание муниципальных услуг, на основе ежегодных планов проведения контрольных мероприятий;

2) внеплановые контрольные мероприятия - проводятся на основании поступивших обращений субъектов оценки на качество фактически предоставляемых муниципальных услуг, а так же в случаях истечения срока исполнения организацией ранее выданного предписания об устранении выявленного нарушения обязательных требований и (или) требований, установленных правовыми актами Администрации Медведёвского сельского поселения.

5. Плановые контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий, который ежегодно не позднее 1 марта утверждается распорядителем средств бюджета и доводится до сведения организации.

Внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании приказа распорядителя средств бюджета о проверке организаций, действия которых обжалуются.

6. Продолжительность проведения контрольных мероприятий составляет не более 14 календарных дней.

7. О проведении каждого контрольного мероприятия в соответствии с планом контрольных мероприятий издается приказ распорядителя средств бюджета.

8. В приказе о проведении контрольного мероприятия указываются:

1) наименование распорядителя средств бюджета, осуществляющего контрольное мероприятие;

2) фамилия, имя, отчество должностного лица (лиц), уполномоченного проводить контрольное мероприятие (далее - должностное лицо);

3) наименование организации, в отношении которого проводится контрольное мероприятие;

4) правовые основания (договор, контракт, муниципальное задание, ссылка на поступившее обращение) для проведения контрольного мероприятия;

5) вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);

6) цели, задачи и предмет контрольного мероприятия;

7) дата начала и окончания контрольного мероприятия.

9. Должностное лицо обязано представить организации приказ о проведении контрольного мероприятия, а также документы, удостоверяющие личность.

10. В период проведения контрольного мероприятия должностное лицо вправе:

1) посещать территорию и помещения проверяемой организации;

2) запрашивать необходимые материалы и документы, в том числе оригиналы документов.

11. В период проведения контрольного мероприятия должностное лицо, уполномоченное проводить контрольное мероприятие, обязано:

1) своевременно и в полном объеме исполнять представленные ему полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений требований стандартов качества;

2) проводить контрольные мероприятия на основании и в строгом соответствии с приказом о проведении контрольного мероприятия;

3) давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету контрольного мероприятия;

4) обеспечивать сохранность и возврат оригиналов документов, полученных в ходе контрольного мероприятия;

5) составить акт по результатам контрольного мероприятия и ознакомить с ним руководителя организации.

6. Проведение опросов получателей муниципальных услуг

1. Распорядители средств бюджета могут проводить опросы получателей соответствующих муниципальных услуг, в том числе путем размещения форм опросов получателей муниципальных услуг в электронной форме на официальном сайте Администрации Медведёвского сельского поселения в сети "Интернет".

2. 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 90 % опрошенных потребителей считают, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и соответствует стандарту качества  | 1,0 | Муниципальная услуга соответствует стандарту качества  |
| 70 - 89 % опрошенных потребителей считают, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и соответствует стандарту качества  | 0,8 | Муниципальная услуга предоставляется с устра-нимыми нарушениями стандарта качества  |
| 50 - 69 % опрошенных потребителей считают, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и соответствует стандарту качества  | 0,5 | Муниципальная услуга предоставляется с нарушениями стандарта качества  |
| Менее 50 % опрошенных потребителей считают, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и соответствует стандарту качества  | 0 | Муниципальная услуга не соответствует стандарту качества  |

3. По итогам проведения опросов в случае выявления необходимости распорядителем средств бюджета могут быть проведены дополнительные проверки в отношении отдельных организаций.

7. Результаты проведения оценки соответствия качества

фактически предоставляемых муниципальных услуг

стандартам качества

1. По окончании контрольных мероприятий составляется акт проведения контрольного мероприятия (далее - акт), в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы стандартов качества, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

Приложением к акту является заполненная в установленном порядке расчет.

2. Акт и расчет подписываются должностным лицом, осуществляющим контрольное мероприятие, а также руководителем организации.

3. В случае отказа руководителя организации подписать акт об этом делается запись в акте.

4. Акт проверки вручается руководителю организации под роспись или передается иным способом, подтверждающим его получение.

5. Проверяемая организация в случае несогласия с фактами, изложенными в акте проверки, а также с выводами и предложениями распорядителя средств бюджета вправе в недельный срок со дня получения акта проверки представить распорядителю средств бюджета, осуществляющему проверку, письменное объяснение мотивов отказа подписать акт проверки с приложением документов или их заверенных копий, подтверждающих обоснованность возражений или мотивы отказа от подписания акта проверки.

6. Руководитель (заместитель руководителя) распорядителя средств бюджета в течение не более 5 дней со дня предоставления должностным лицом акта и расчета обязан рассмотреть акт и расчет, а также документы и материалы, представленные организацией. При наличии нарушений стандартов качества у организации принять решение о мерах воздействия на руководителя организации в соответствии с нормами действующего законодательства.

7. Распорядитель средств бюджета поселения осуществляет учет сведений о результатах оценки соответствия качества предоставления муниципальных услуг стандартам качества по Типовой форме учета сведений о соответствии качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандарту качества согласно приложению 3 к настоящему Порядку отдельно по каждой муниципальной услуге.

8. Порядок учета сведений о соблюдении

стандартов качества

1. У распорядителя средств бюджета поселения все сведения о соблюдении или нарушении стандартов качества подлежат отдельному учету для следующих целей:

2) принятия решений в отношении организаций и их руководителей, нарушающих стандарты качества;

3) поощрения организаций и их руководителей, соблюдающих стандарты качества;

4) учета при финансировании, исполнении и формировании муниципальных заданий на оказание муниципальных услуг.

2. По результатам оценки качества предоставляемых муниципальных услуг в случае, если организация не обеспечила (не обеспечивает) соблюдение стандарта качества, распорядитель средств бюджета принимает решение:

1) об устранении нарушений стандарта качества при предоставлении муниципальных услуг и причин, повлекших данные нарушения, путем применения мер воздействия к организации, в том числе к руководителю;

2) о подготовке предложений о внесении изменений в стандарты качества, необходимость которых выявлена в ходе контрольных проверок.

3. Меры воздействия на организацию, нарушающую стандарт качества, со стороны распорядителя средств бюджета, осуществляются путем:

1) запроса письменного объяснения у руководителя организации о причинах несоблюдения стандарта качества;

2) направления организации предписания об устранении в определенные сроки выявленных нарушений и принятии в пределах своей компетенции необходимых мер по устранению нарушений;

3) сокращение объема финансового обеспечения муниципального задания по соответствующей услуге;

4) применения иных мер ответственности, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

4. Распорядитель средств бюджета учитывает сведения о результатах оценки соответствия качества предоставления муниципальных услуг по типовой форме учета сведений к Порядку отдельно по каждому стандарту качества в течение всего срока действия стандарта качества и постоянно обновляет данные в порядке поступления обращений и осуществления контрольных мероприятий.

5. Распорядитель средств бюджета поселения осуществляет ранжирование организаций с точки зрения соблюдения стандартов качества по следующим критериям:

1) количество обращений на нарушение стандарта качества;

2) количество выявленных нарушений стандарта качества в ходе проведения плановых и внеплановых контрольных мероприятий;

3) сводная оценка результатов соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

Организации, имеющие лучшие значения указанных критериев, занимают более высокие позиции в рейтинге организаций соответствующей отрасли.

9. Требования о публикации полученных результатов оценки

соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг

1. Результаты проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг Медведёвского сельского поселения стандартам качества по каждой организации подлежат обязательному размещению в сети "Интернет" на официальном сайте Администрации Медведёвского сельского поселения (medv\_adm@mail.ru) в следующем порядке:

1) согласно приложению 1 к настоящему Порядку с указанием рейтинга организации - ежеквартально в срок не позднее 30 числа месяца, следующего за отчетным кварталом;

2) результаты проведения опросов получателей муниципальных услуг Медведёвского сельского поселения - не позднее 15 дней с даты завершения проведения данных опросов и обобщения их результатов.

Приложение 1

к Порядку оценки соответствия качества фактически

 предоставляемых муниципальных услуг физическим

и юридическим лицам на территории Медведёвского

сельского поселения утвержденным стандартам

качества муниципальных услуг

Типовая форма учета сведений

о соответствии качества фактически предоставляемых муниципальных услуг

утвержденным стандартам качества муниципальных услуг

за период \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п  | Наименование муниципальнойуслуги  | Наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу | Информация о наличии жалоб  | Информация о результатах плановых ивнеплановых проверок  | Корректирующийкоэффициент  | Сводная оценка результатовсоответствиякачества  | Рейтинг организации |
| количествовыявленныхжалоб за отчетный период  | количествовыявленныхжалоб нарастающимитогом за год  | количествовыявленныхнарушений за отчетный период  | количествовыявленныхнарушений нарастающимитогом за год  |
| 1  | 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8 = (4 + 6) x 0,05  | 9  | 10 = 9 - (9 x 8)  |
| 1  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ...  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Глава Медведёвского сельского поселения И.С.Хрустов