



**Администрация городского округа город Кулебаки
Нижегородской области**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

12.11.2020 № 1851

Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств бюджета городского округа город Кулебаки населению Нижегородской области

В целях реализации мероприятий муниципальной программы «Управление муниципальными финансами городского округа город Кулебаки на 2020-2025 годы», руководствуясь Уставом городского округа город Кулебаки Нижегородской области, администрация городского округа город Кулебаки Нижегородской области

п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить прилагаемый Порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств бюджета городского округа город Кулебаки населению городского округа город Кулебаки.

2. Постановление администрации городского округа город Кулебаки № 9 от 11.01.2017 года «Об утверждении порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальными учреждениями городского округа город Кулебаки Нижегородской области муниципальных услуг утвержденным стандартам качества муниципальных услуг» отменить.

3. Отделу организации и контроля управления делами (Е.А.Дорофеева) опубликовать настоящее постановление путем размещения на официальном интернет-сайте городского округа город Кулебаки [http:// кулебаки-округ.рф](http://кулебаки-округ.рф).

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по социальным вопросам Ж.В. Глебову.

Глава местного самоуправления



В.В.Сергеев

УТВЕРЖДЕН
постановлением
администрации городского округа
город Кулебаки

Порядок
оценки соответствия качества фактически предоставляемых
муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг,
предоставляемых за счет средств бюджета городского округа город Кулебаки
населению городского округа город Кулебаки

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан с целью обеспечения единого подхода к проведению оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств бюджета городского округа город Кулебаки населению городского округа город Кулебаки муниципальными бюджетными, автономными и казенными учреждениями городского округа город Кулебаки (далее - муниципальные учреждения).

1.2. Структурные подразделения администрации, в ведении которых находятся муниципальные учреждения (далее – структурные подразделения) при необходимости могут разрабатывать отраслевые порядки, учитывающие специфику предоставления муниципальных услуг в подведомственной сфере деятельности. Отраслевые порядки не должны противоречить основным принципам, заложенным в настоящем Порядке.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке:

муниципальная услуга - результат деятельности муниципальных учреждений, выполняющих услуги в соответствии с утвержденными стандартами качества предоставления муниципальных услуг;

качество муниципальной услуги - совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять

потребности получателя в отношении содержания (результата) такой услуги;

стандарт качества предоставления муниципальной услуги – утверждаемый в городском округе город Кулебаки Нижегородской области в установленном порядке желаемый и достижимый уровень предоставления муниципальных услуг с соответствующими параметрами.

1.4. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых услуг стандартам является средством общественного и ведомственного контроля над предоставлением муниципальных услуг.

1.5. Целями проведения оценки качества предоставляемых муниципальных услуг являются:

- выявление степени удовлетворения населения городского округа город Кулебаки качеством предоставляемых муниципальных услуг;
- оценка деятельности учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, финансируемые из бюджета городского округа город Кулебаки;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;
- повышение эффективности и результативности муниципальных расходов.

1.6. Проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг является обязательным.

2. Порядок проведения оценки качества предоставления муниципальной услуги

2.1. Оценка качества муниципальных услуг проводится структурными подразделениями в отношении муниципальных услуг, включенных в Перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными бюджетными, автономными и казенными учреждениями городского округа город Кулебаки Нижегородской области, определенных в качестве основных видов их деятельности.

2.2. Оценка качества муниципальной услуги производится по следующим параметрам:

- условия обслуживания (удобство, вежливость, время предоставления услуги и т.п.);
- соблюдение нормативов потребления материально-технических ресурсов при предоставлении муниципальных услуг (наличие необходимого оборудования, нормы расходных материалов и т.п.);
- соблюдение санитарно-гигиенических норм;
- полнота выполнения процедур, необходимых для предоставления муниципальных услуг;
- квалификационные требования к персоналу, оказывающему муниципальную услугу.

Если хотя бы один из параметров муниципальной услуги не выполнен, считается, что услуга не соответствует стандарту качества.

2.3. Источниками получения информации о качестве муниципальных услуг являются:

- опросы населения городского округа город Кулебаки о качестве предоставляемых муниципальных услуг (далее - опрос населения). Порядок проведения опроса приведен в приложении 1;
 - проведение контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг (далее - контрольные мероприятия). Порядок проведения контрольных мероприятий приведен в приложении 2;
 - рассмотрение обращений граждан, которые могут поступать в следующих формах:
 - в устной форме – например, звонки, в ходе приема граждан должностными лицами;
 - в письменной форме - переданные непосредственно или с
-

использованием любой формы связи (по почте, факсу);

- в электронной форме - переданные через информационные системы общего пользования;

- в форме заявлений, жалоб и предложений, зафиксированных в книге обращений, обязательной к ведению во всех организациях, оказывающих муниципальные услуги;

- в качестве дополнительных источников информации может использоваться ведомственная статистика и отчетность, социологические опросы населения (проводимые независимыми негосударственными организациями), данные сети Интернет, средств массовой информации.

3. Обобщение и публикация информации

3.1. Полученные данные о качестве предоставляемых муниципальных услуг обобщаются структурными подразделениями в следующей форме:

Наименование муниципальной услуги	Количество учреждений, в отношении которых зафиксированы замечания	Число обращений граждан (жалоб) по вопросам качества услуг			Число опрошенных граждан (социологический опрос)		Число контрольных мероприятий		Устранено нарушений из общего числа выявленных нарушений
		Всего	В устной, письменной и электронной формах	В книге замечаний и предложений	Всего	Число давших отрицательную оценку качества услуг	Всего	Число выявленных нарушений	

3.2. Обобщенная информация о качестве муниципальных услуг (далее - обобщенная информация) составляется структурными подразделениями с нарастающим итогом и предоставляется в финансовое управление администрации городского округа город Кулебаки не позднее 1 февраля года, следующего за отчетным.

3.3. Обобщенная информация публикуется структурными подразделениями на официальном сайте администрации городского округа город Кулебаки в разделах структурных подразделений не позднее 1 марта года, следующего за отчетным.

**Порядок
проведения опроса населения городского округа город Кулебаки
Нижегородской области о качестве предоставляемых
муниципальных услуг**

1. Настоящий Порядок проведения опроса населения городского округа город Кулебаки Нижегородской области (далее - население) о качестве предоставляемых муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств бюджета городского округа город Кулебаки, определяет форму и организацию опроса населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг.

2. Под опросом населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг в настоящем Порядке понимается выявление мнения населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг, непосредственно затрагивающих его интересы.

3. Организатором проведения опроса населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг является структурное подразделение администрации, в ведении которого находятся муниципальные бюджетные и (или) муниципальные автономные учреждения (далее - организатор проведения опроса).

4. Организатор проведения опроса:

- принимает решение в форме приказа структурного подразделения администрации (распоряжения администрации) о проведении опроса населения;

- организует проведение опроса населения;

- определяет форму проведения опроса, анкетирования, телефонного опроса и т.д.;

- устанавливает форму опросных листов (анкет);

- проводит опрос населения;

- подводит итоги проведенного опроса населения;
- осуществляет иные полномочия в соответствии с настоящим

Порядком.

5. Опрос населения проводится ежегодно в срок не позднее 31 декабря текущего финансового года.

6. Опрос населения проводится в срок не более десяти дней. Решения о сроках и времени проведения опроса населения, подведении его итогов принимает организатор проведения опроса.

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

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

8. Опрос населения может проводиться на участках опроса (организация, предоставляющая муниципальные услуги) либо по месту жительства участников опроса населения. В опросном листе (анкете) должны содержаться показатели качества, соответствующие установленным стандартам качества муниципальных услуг, точно воспроизведенный текст вынесенного на опрос вопроса (вопросов) применительно к оценке качества муниципальных услуг и указаны варианты ответов, под которыми помещаются пустые квадраты.

Опросный лист должен иметь свободное место для внесения данных об участнике опроса населения, даты, содержать разъяснение о порядке его заполнения.

Участники опроса населения ставят знак "+" или любой другой знак в одном из квадратов с предлагаемыми вариантами ответов в соответствии со своим волеизъявлением.

9. После проведения опроса населения организатор проведения опроса подводит его итоги.

10. Организатор проведения опроса обеспечивает сохранность документации по проведению опроса населения и неприкосновенность заполненных опросных листов (анкет) и других документов до завершения опроса населения и установления его результатов. Опросные листы и анкеты в течение 1 года хранятся у организатора проведения опроса, а затем уничтожаются.

**Порядок
проведения контрольных мероприятий по проверке
соответствия качества фактически предоставляемых
муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг**

1. Контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг проводятся структурными подразделениями администрации, в ведении которых находятся муниципальные учреждения (далее – структурные подразделения) на основе ежегодно составляемых ими планов проведения контрольных мероприятий и на основании поступивших жалоб на качество муниципальных услуг.

2. Контрольные мероприятия проводятся по месту фактического предоставления муниципальных услуг в часы работы проверяемого учреждения и в установленные рабочие дни.

3. Продолжительность контрольного мероприятия должна быть достаточной для проверки требований стандартов качества муниципальных услуг, соответствовать целям этого мероприятия и не должна превышать десяти 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 структурного подразделения срок проведения контрольного мероприятия может быть продлен, но не более чем на двадцать календарных дней.

4. О проведении каждого контрольного мероприятия издается приказ структурного подразделения (распоряжение администрации) с указанием

участвующих в нем должностных лиц.

5. В приказе структурного подразделения (распоряжении администрации) указываются:

- фамилия, имя, отчество должностного лица (лиц) структурного подразделения, осуществляющего контрольное мероприятие (далее - должностное лицо структурного подразделения);
- правовые основания проведения контрольного мероприятия;
- вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);
- наименование учреждения, в отношении которого 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 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 структурного подразделения на основании предъявленного им руководителю проверяемого учреждения (или лицу, его замещающему) приказа структурного подразделения (распоряжения администрации).

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

- посещать территорию и помещения проверяемого учреждения;
 - требовать от руководителя проверяемого учреждения во время проведения контрольного мероприятия присутствия работников этого учреждения 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, устных разъяснений, а также письменных объяснений;

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

- проверять документы, относящиеся к предмету контрольного мероприятия.

9. В случае отказа руководителя проверяемого учреждения представлять необходимые для проведения контрольного мероприятия документы либо установления им других препятствий должностное лицо структурного подразделения 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) структурного подразделения обязано:

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

- соблюдать законодательство Российской Федерации, права и законные интересы проверяемого учреждения;

- проводить контрольные мероприятия на основании и в строгом соответствии с приказом структурного подразделения (распоряжения главы администрации) о проведении контрольных мероприятий;

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

- не препятствовать осуществлению деятельности проверяемого учреждения;

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

- составить акт по результатам контрольного мероприятия;

- ознакомить руководителя проверяемого учреждения с актом, составленным по результатам контрольного мероприятия.

11. По результатам проведения контрольного мероприятия должностным лицом (лицами) структурного подразделения составляется акт о проведении контрольного мероприятия, в котором указывается:

- наименование учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие;

- вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);

- период проведения контрольного мероприятия;

- объект проверки;

- критерии оценки стандартов качества муниципальных услуг;

- нормативные и фактические показатели стандартов качества муниципальных услуг;

- оценка качества муниципальной услуги по параметрам, указанным в пункте 2.2.Порядка;

- документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе контрольного мероприятия, или отсутствие таковых со ссылками на нарушенные требования стандартов качества;

- выводы, содержащие интерпретацию оценки результатов соответствия качества муниципальных услуг по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги, и предложения по устранению выявленных нарушений.

Акт проведения контрольного мероприятия подписывается должностным лицом (лицами) структурного подразделения, а также руководителем учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие. В случае отказа руководителя учреждения подписать акт делается запись об этом в акте о проведении контрольного мероприятия.

Акт о проведении контрольного мероприятия составляется в двух экземплярах, один из которых направляется руководителю учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие.

12. За выявленные в ходе проведения контрольных мероприятий нарушения применяются меры ответственности в соответствии с действующим законодательством. |
