



«МОЖГА КАР» МУНИЦИПАЛ КЫЛДЫТЭТЛЭН АДМИНИСТРАЦИЕЗ
АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОД МОЖГА»

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 01 » марта _____ 2016 г.

№ 242.1

г. Можга

Об утверждении порядка оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Город Можга», утвержденным требованиям к качеству муниципальных услуг

В целях реализации положений Федерального закона от 8 мая 2010 года N 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений", постановления Правительства Удмуртской Республики от 21 декабря 2012 года N 597 "Об утверждении Положения о требованиях к качеству государственных услуг, оказываемых в Удмуртской Республике", совершенствования оказания муниципальных услуг постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Город Можга», утвержденным требованиям к качеству муниципальных услуг (приложение 1).

2. Органам самоуправления муниципального образования «Город Можга», в компетенцию которых входит организация оказания муниципальных услуг, обеспечить:

1) проведение оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Город Можга», утвержденным 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 «Город Можга», при наличии фактов несоответствия результатов деятельности исполнителей муниципальных услуг утвержденным 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 утвержденных требований к качеству муниципальных услуг, оказываемых в муниципальном

образовании «Город Можга»;

4) ежегодное представление в Управление финансов Администрации муниципального образования «Город Можга» в срок до 15 июля информации о результатах проведения оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Город Можга», утвержденным требованиям к качеству муниципальных услуг по форме, согласно приложению 2 к настоящему постановлению.

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

4. Признать утратившим силу постановление Администрации муниципального образования «Город Можга» от 11 декабря 2012 года № 2144.1 «Об утверждении порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг муниципального образования «Город Можга».

Глава муниципального
образования «Город Можга»

А.И.Шишов

**ПОРЯДОК
ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ,
ФАКТИЧЕСКИ ОКАЗЫВАЕМЫХ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ
«ГОРОД МОЖГА», УТВЕРЖДЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ К КАЧЕСТВУ
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях совершенствования оказания в муниципальном образовании «Город Можга» муниципальных услуг.

2. Основными задачами оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Город Можга», утвержденным требованиям к качеству муниципальных услуг являются:

1) подтверждение соответствия или выявление несоответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Город Можга», утвержденным требованиям к качеству муниципальных услуг;

2) создание системы мониторинга качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Город Можга», утвержденным требованиям к качеству муниципальных услуг.

3. Субъектами оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Город Можга», утвержденным требованиям к качеству муниципальных услуг являются:

1) структурные подразделения Администрации муниципального образования «Город Можга», наделенные правами юридического лица в компетенцию которых входит организация оказания муниципальных услуг (далее – структурные подразделения Администрации г.Можги);

2) организации, уполномоченные осуществлять муниципальный контроль (надзор) в соответствующей сфере.

4. Объектами оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Город Можга», утвержденным требованиям к качеству муниципальных услуг являются муниципальные услуги, оказываемые муниципальными учреждениями муниципального образования «Город Можга».

5. Структурные подразделения Администрации г.Можги осуществляют учет результатов оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Город Можга», утвержденным 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 «Город Можга»;

5) формирование отраслевой статистики соответствия фактически оказанных

муниципальных услуг утвержденным требованиям к качеству муниципальных услуг;

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

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

6. Структурные подразделения Администрации г. Можги ежегодно в срок до 1 июля проводят оценку соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Город Можга», утвержденным требованиям к качеству муниципальных услуг (далее - оценка соответствия качества муниципальных услуг).

II. Оценка соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Город Можга», утвержденным 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) отчетность;

5) отчетность по установленным формам;

б) контрольные мероприятия по проверке соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Город Можга», утвержденным 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 муниципальной услуги с учетом ее специфики, в том числе:

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

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

в) требований к работникам муниципального учреждения муниципального образования «Город Можга», и к их взаимодействию с потребителями муниципальной услуги.

Оценка выполнения требований к условиям оказания муниципальной услуги может быть произведена с учетом информации, представленной муниципальным учреждением муниципального образования «Город Можга» в составе отчета о выполнении муниципального задания;

2) оценку выполнения показателей качества муниципальной услуги;

3) оценку выполнения требований к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги о качестве и объеме ее оказания.

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

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

11. Качество муниципальной услуги оценивается как условно соответствующее утвержденным требованиям к качеству государственной услуги, если показатель оценки

качества муниципальной услуги находится в пределах от 70 до 95 процентов.

В случае если качество муниципальной услуги оценивается как условно соответствующее утвержденным требованиям к качеству муниципальной услуги, муниципальное учреждение обязано принять меры по выполнению утвержденных требований к качеству муниципальной услуги.

12. Качество муниципальной услуги оценивается как не соответствующее утвержденным 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 утвержденным требованиям к качеству муниципальной услуги, структурные подразделения Администрации г. Можги имеют право на:

1) применение финансовых санкций (штрафов, изъятий) за невыполнение требований к качеству оказанных муниципальных услуг, установленных муниципальным заданием на оказание муниципальных 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 заключенными 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:

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

где:

O - показатель оценки качества муниципальной услуги;

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

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

Y - процент выполнения показателя учета мнения потребителей муниципальной услуги о качестве и объеме ее оказания:

Y = 100 процентов в случае, если учет мнения потребителей муниципальной услуги о качестве и объеме ее оказания организован;

Y = 0 процентов в случае, если учет мнения потребителей муниципальной услуги о качестве и объеме ее 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 утвержденным требованиям к качеству муниципальных услуг, структурные подразделения Администрации г. Можги осуществляют мониторинг оказания муниципальных услуг в порядке, установленном Администрацией муниципального образования «Город Можга».

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 определенный 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 муниципального образования «Город Можга», в течение 10 рабочих дней составляется план по решению выявленных проблем.

План по решению выявленных проблем утверждается структурными подразделениями Администрации г. Можги и включает в себя:

1) наименование мероприятий, направленных на устранение выявленных проблем;

2) срок реализации мероприятий;

3) исполнителей мероприятий (сотрудники муниципального учреждения, оказывающих муниципальную услугу);

4) ответственных за реализацию мероприятий;

5) результат, ожидаемый от реализации мероприятий.

III. Независимая оценка соответствия качества
муниципальных услуг, фактически оказываемых
в муниципальном образовании «Город Можга, утвержденным требованиям
к качеству муниципальных услуг

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

20. Субъектами независимой оценки являются общественные советы, созданные при структурных подразделениях Администрации г.Можги.

21. Структурные подразделения Администрации г.Можги оказывают содействие проведению независимой оценки путем:

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

2) обеспечения размещения информации о проведении независимой оценки на официальном сайте муниципального образования «Город Можга» 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 объеме их оказания;

2) общедоступная информация о муниципальных учреждениях муниципального образования «Город Можга».

Приложение 2
утверждено постановлением
Администрации муниципального
образования «Город Можга»
от _____ 2016 г. N _____

**Результаты проведения оценки соответствия качества муниципальных услуг,
фактически оказываемых в муниципальном образовании «Город Можга»,
утверждённым требованиям к качеству муниципальных услуг**

в сфере _____

за период _____ год

Наименование _____

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

Руководитель _____
(подпись, расшифровка подписи)