



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ГЛАВЫ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОЛЬЧУГИНО ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

От 30.08.2010

№ 302

Об утверждении Порядка оценки соответствия требований к качеству фактически предоставляемых муниципальных услуг юридическим и физическим лицам, утвержденным требованиям.

В целях определения степени удовлетворенности потребителей муниципальных услуг качеством предоставляемых муниципальных услуг, осуществления эффективного контроля за соответствием предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам муниципальных услуг, руководствуясь Уставом муниципального образования «Город Кольчугино»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок оценки соответствия требований к качеству фактически предоставляемых муниципальных услуг юридическим и физическим лицам, утвержденным требованиям (согласно приложению).
2. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.
3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания.

Глава администрации города

К.Н. Мочалов

Завизировано:

Зав.финансово-экономическим
отделом

_____ Е.М.Сапунова

И.о. зав. отделом организационной,
кадровой работы и делопроизводства

_____ О.В. Алпаткина

(подпись, дата)

Юрист правового отдела

_____ А.П.Волков

Разослать:

1. Отдел потребительского рынка и развития предпринимательства – 1 экз.
2. Отдел по культуре, спорту и молодежной политике – 1 экз.
3. МУ «Управление городским хозяйством – 1 экз.
4. МУ «Управление муниципальным имуществом города Кольчугино» - 1 экз.
5. МУ «Управление по делам ГО и ЧС Кольчугинского района – 1 экз.
6. МУ " Архитектура"-1 экз.
7. МУ «Социально-культурный центр» - 1 экз.
8. МУ «Кольчуг-Спорт» - 1 экз.
9. Отдел регулирования цен и тарифов – 1 экз.
10. Правовой отдел– 1 экз.
11. Совет народных депутатов– 1 экз.
12. Отдел организационной, кадровой работы и делопроизводства– 1 экз.
13. Отдел бюджетного учета и отчетности – 1 экз.
14. Отдел по распределению жилья (Паньковская М.М.) – 1 экз.
15. Пичугин И.В. – 1 экз.
16. МУ «Центр культуры, молодежной политики и туризма» – 1 экз.

Файл сдан: Главный специалист по организации
делопроизводства и контроля
Ю.Е.Цаплина _____

Соответствие текста файла и оригинала
документа подтверждаю: _____

Т.С.Королева 4-43-02

Порядок
оценки соответствия требований к качеству фактически предоставляемых муниципальных услуг юридическим и физическим лицам, утвержденным требованиями.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг физическим и юридическим лицам муниципальных услуг (далее - услуги) утвержденным требованиям к качеству предоставления услуг на территории муниципального образования «Город Кольчугино» (далее – требования к качеству), выявления степени удовлетворенности населения муниципального образования качеством предоставляемых услуг.

1.2. Основными задачами оценки соответствия фактически предоставляемых услуг утвержденным требованиям к качеству являются:

- подтверждение соответствия качества фактически предоставляемых услуг утвержденным требованиям к качеству;
- создание системы экономического мониторинга и контроль за деятельностью субъектов бюджетного планирования, предоставляющих услуги;
- формирование информационной базы о качестве услуг в целях оптимизации бюджетных расходов;
- составление прогноза развития (возможных перспектив развития) системы оказания услуг, соответствующих установленным требованиям к качеству.

1.3. Объектом оценки являются предоставляемые муниципальные услуги на территории муниципального образования «Город Кольчугино», включенные в Реестр муниципальных услуг физическим и (или) юридическим лицам, по которым должен производиться учет потребности в их предоставлении (далее – реестр муниципальных услуг), а также порядок и условия их предоставления. Оценка соответствия производится непосредственно по учреждениям, субъектам бюджетного планирования, предоставляющим муниципальные услуги, отдельно по каждой муниципальной услуге.

Объектами оценки качества являются услуги, предоставляемые муниципальными учреждениями за счет средств бюджета города физическим и юридическим лицам.

1.4. Субъектами оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям стандартов являются:

- юридические лица МУ, МУП, организации с долей муниципальной собственности, осуществляющие предоставление муниципальных услуг (далее – организации);

- ответственные структурные подразделения Администрации города, наделенные полномочиями по организации предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов (далее – структурные подразделения);

-Муниципальные учреждения муниципального образования города Кольчугино (далее – Учреждения)

- юридические и физические лица, являющиеся получателями муниципальных услуг;

- должностные лица, ответственные за проведение проверок соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг в структурных подразделениях Администрации города .

1.5. Проведение оценки соответствия качества услуг утвержденным требованиям к качеству является обязательным и осуществляется структурными подразделениями Администрации города, учреждениями, в ведении которых находятся соответствующие субъекты бюджетного планирования, предоставляющие услуги.

1.6. Структурные подразделения Администрации города, учреждения обязаны довести информацию о требованиях к качеству предоставления услуг до каждого подведомственного субъекта бюджетного планирования в недельный срок после утверждения соответствующего постановления главой администрации города в письменном виде за подписью руководителя структурного подразделения.

2. Методы оценки качества предоставления услуг

Оценка качества услуг проводится с использованием следующих методов:

- опрос населения муниципального образования о качестве предоставляемых услуг (далее - опрос населения);

- сплошное статистическое наблюдение за соответствием качества фактически предоставляемых услуг утвержденным требованиям к качеству (далее - сплошное статистическое наблюдение).

2.1. Опрос населения:

2.1.1. Опрос населения - выявление мнения населения о качестве предоставления услуг.

2.1.2. Организацию проведения опроса населения осуществляют структурные

подразделения администрации города и учреждения.

2.1.3. Организация проведения опроса включает:

- принятие решения о целесообразности проведения опроса населения;
- изготовление опросных листов (анкет);
- проведение опроса населения;
- подведение итогов проведенного опроса населения;
- осуществление иных мероприятий.

2.1.4. Опрос населения о качестве предоставления услуг проводится постоянно в течение года в форме анкетирования. Подведение итогов за прошедший отчетный период производится ежегодно, не позднее 01 июля.

2.1.5. В опросном листе (анкете) должны содержаться показатели качества, соответствующие установленным требованиям к качеству, вопрос об оценке качества услуги потребителями, варианты ответа на поставленный вопрос.

2.1.6. Опрос населения может проводиться в учреждении, предоставляющем услуги, или по месту жительства участников опроса.

2.1.7. После проведения опроса населения организатор подводит итоги и делает вывод об уровне качества предоставляемых услуг.

2.1.8. Информация о результатах проведенного опроса населения направляется главе администрации города Кольчугино ежегодно, не позднее 15 июля.

3. Методика оценки соответствия качества фактически предоставляемых услуг утвержденным требованиям к качеству муниципальных услуг

3.1. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых услуг утвержденным требованиям к качеству услуг осуществляется на основе результатов, полученных при проведении контрольных мероприятий и сплошного статистического наблюдения, и проводится в два этапа:

- 1-й этап - расчет оценки каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой услуги утвержденным требованиям к качеству;
- 2-й этап - расчет сводной оценки соответствия качества фактически предоставляемых услуг утвержденным требованиям к качеству по каждому учреждению, предоставляющему услуги.

3.2. Расчет оценки каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой услуги утвержденным требованиям к качеству производится по следующей форме:

Наименование муниципальной услуги	Показатель требований к качеству муниципальной услуги	Нормативное значение требований к качеству муниципальной услуги N	Фактическое значение требований к качеству муниципальной услуги	Отклонение от требований к качеству (F/N)-1, если (F/N)>1; 1-(F/N), если (F/N)<1	Приоритетность показателя соответствия качества в сводной оценке P	% отклонения с учетом приоритетности 5 гр.х 6 гр. К
1	2	3	4	5	6	7
Итого:				100%		

3.3. Приоритетность каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой услуги утвержденным требованиям к качеству в сводной оценке устанавливается структурным подразделением администрации города таким образом, чтобы их сумма по каждому учреждению составляла 100%.

3.4. Сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой услуги утвержденным требованиям к качеству услуги по каждому учреждению осуществляется на основе критериев положительных и отрицательных отклонений от нормативного значения требования к качеству.

При определении сводной оценки учитываются только отрицательные отклонения.

Сводная оценка определяется по следующей формуле:

$$SO = 100 - \text{Sum}(K),$$

где:

SO - сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой услуги требованиям к качеству услуги по каждому учреждению, предоставляющему услуги;

K - % отклонения с учетом приоритетности.

3.5. Оценка результатов соответствия качества фактически предоставляемых услуг утвержденным требованиям к качеству услуг по каждому учреждению, предоставляющему услуги, производится по следующим критериям:

	Сводная оценка (в процентах)	Интерпретация оценки
Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений требований к качеству	90 - 100	Услуга соответствует требованиям к качеству
Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований к качеству	50 - 89	Услуга в целом соответствует требованиям к качеству
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований к качеству	20 - 49	Услуга предоставляется с устранимыми нарушениями требований к качеству
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований к качеству и неустранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений	0 - 19	Услуга не соответствует требованиям к качеству

3.6. По результатам оценки качества предоставляемых муниципальных услуг, в случае если субъект бюджетного планирования не обеспечил (не обеспечивает) соблюдение требований стандарта руководитель структурного подразделения, учреждения принимает решение:

- о направлении заместителю главы администрации города, курирующему структурное подразделение, ответственное за предоставление муниципальных услуг, предложений о применении мер воздействия к субъекту бюджетного планирования, в том числе, к ее руководителю;
- о подготовке предложений о внесении изменений в стандарты, необходимость которых выявлена в ходе контрольных проверок.

3.7. Меры воздействия на субъект бюджетного планирования, нарушающее стандарт, со стороны структурного подразделения осуществляются посредством:

- запроса письменного разъяснения руководителя субъекта бюджетного планирования о причинах несоблюдения требований стандарта;
- направления в учреждение предписания об устранении в определенные сроки выявленных нарушений и принятия в пределах своей компетенции необходимых мер по устранению выявленных нарушений.

3.8. Последствиями выявленных нарушений требований стандартов для учреждения (меры воздействия на учреждение) являются:

- предъявление предусмотренных договором (муниципальным контрактом) санкций за нарушение требований, предъявляемых к качеству муниципальных услуг (если предоставление услуг осуществляется на основе договоров, муниципальных контрактов);

- привлечение руководителей учреждений к дисциплинарной и материальной ответственности;
- расторжение договора (муниципального контракта) на оказание муниципальных услуг (если предоставление услуг осуществляется на основе договоров (муниципальных контрактов), предусматривающих подобную меру ответственности);
- корректировка объемов финансирования по муниципальному заданию ;
- приостановление полностью или частично оплаты за предоставленные на основе договоров (муниципальных контрактов) услуги (в соответствии с условиями данных договоров (муниципальных контрактов)).

4. Ответственность сотрудников учреждений, оказывающих услугу, за нарушение требований к качеству

За нарушение требований к качеству должностные лица и работники учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, несут ответственность в соответствии с нормами Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».