



Администрация Богородского муниципального округа
Нижегородской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

06.07.2021

№ 2112

Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств бюджета Богородского муниципального округа Нижегородской области на территории Богородского муниципального округа Нижегородской области

В соответствии с Федеральным законом от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях, администрация Богородского муниципального округа Нижегородской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств бюджета Богородского муниципального округа Нижегородской области на территории Богородского муниципального округа Нижегородской области (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Структурным подразделениям администрации Богородского муниципального округа Нижегородской области, в ведении которых находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения, проводить оценку соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг

утвержденным стандартам качества предоставления муниципальных услуг, в соответствии с вышеуказанным Порядком.

3. Признать утратившим силу постановление администрации Богородского района Нижегородской области от 16.11.2012 № 3076 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств районного бюджета гражданам на территории Богородского муниципального района Нижегородской области».

4. Обнародовать настоящее постановление в установленном порядке.

5. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на руководителей структурных подразделений администрации Богородского муниципального округа Нижегородской области, в ведении которых находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения.

Глава местного самоуправления



А.А.Сочнев

Приложение
УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Богородского муниципального
округа Нижегородской области
от 06.07.2021 № 2112

ПОРЯДОК
оценки соответствия качества фактически предоставляемых
муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг,
предоставляемых за счет средств бюджета Богородского
муниципального округа Нижегородской области на территории
Богородского муниципального округа Нижегородской области

(далее - Порядок)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок разработан с целью оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, предоставляемых населению и юридическим лицам (далее - потребители) учреждениями, подведомственными структурным подразделениям администрации Богородского муниципального округа Нижегородской области (далее - округ), в ведении которых находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения (далее - оценка).

Структурные подразделения администрации округа, в ведении которых находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения, 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.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:

качество муниципальной услуги - совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя;

стандарт качества предоставления муниципальной услуги - утверждаемый в округе в установленном порядке желаемый и достижимый уровень предоставления муниципальных услуг с соответствующими параметрами.

1.3. Цели проведения оценки.

Оценка является средством общественного и ведомственного контроля над предоставлением муниципальных услуг.

Целями проведения оценки являются:

- выявление степени удовлетворения потребителей качеством предоставления муниципальных услуг;
- оценка деятельности учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, финансируемые из бюджета округа;
- установление степени соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам качества предоставления муниципальных услуг;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставления муниципальных услуг;
- повышение эффективности и результативности муниципальных расходов.

1.4. Организация проведения оценки.

Проведение оценки является обязательным.

Выявление степени удовлетворения потребителей качеством предоставления муниципальных услуг обеспечивается путем проведения социологических опросов среди получателей соответствующих муниципальных услуг на территории округа.

Проведение оценки осуществляется структурными подразделениями администрации округа, в ведении которых находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения (далее - структурные подразделения администрации округа), по которым приняты стандарты качества предоставления муниципальных услуг.

1.5. Финансовое обеспечение мероприятий по проведению оценки является расходным обязательством округа.

2. ОЦЕНКА

2.1. Оценка производится по следующим параметрам:

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

2.2. Результаты оценки учитываются структурным подразделением администрации округа:

- при корректировке муниципального задания;
- при принятии решения о мерах воздействия (поощрении) на руководителя - исполнителя муниципальной услуги;
- при внесении изменений в стандарты качества предоставления муниципальных услуг.

			жений		оценку качества услуг		ний	выяв- ленных нару- шений

Форма 2

Наименование муниципальной услуги				
Наименование поставщика муниципальной услуги (муниципального учреждения)	Критерии качества оказания услуг		Сводная оценка качества	Интерпретация оценки

4.2. В графе «Критерии качества оказания услуг» формы 2 указываются требования стандарта, по которым оценивается качество каждой муниципальной услуги. Каждому критерию присваивается балл в зависимости от соответствия фактических показателей качества требованиям стандарта качества:

Значение (балл)	Оценка соответствия качества требованиям стандарта. Интерпретация оценки
1,0	Отсутствие нарушений, отклонений от требований стандарта качества. Муниципальная услуга соответствует стандарту качества
В интервале от 0 до 1,0	Наличие нарушений, отклонений от стандарта качества. Балл определяется в зависимости от количества нарушений (отклонений) и (или) степени (значительности) нарушений (отклонений). Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандарта качества
0	Выявление многочисленных нарушений требований стандарта качества, а также наличие не устраненных исполнителем муниципальной услуги ранее выявленных нарушений. Муниципальная услуга не соответствует стандарту качества

4.3. По каждому поставщику муниципальной услуги выводится сводная оценка качества.

Обобщение информации о качестве муниципальных услуг проводится структурными подразделениями администрации округа, в ведении которых находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения, ежеквартально нарастающим итогом в течение 1 месяца со дня окончания отчетного периода.

Обобщенная информация о результатах оценки качества предоставления муниципальных услуг представляется структурными подразделениями администрации округа, в ведении которых находятся муниципальные бюд-

жетные и автономные учреждения, в Финансовое управление администрации округа, а также подлежит обязательному официальному опубликованию и размещению в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации округа или сайтах структурных подразделений администрации округа, в ведении которых находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения.

ПОРЯДОК
проведения опроса граждан о качестве предоставления
муниципальных услуг

(далее - Порядок)

1. Настоящий Порядок определяет форму и организацию опроса граждан о качестве предоставления муниципальных услуг на территории округа, предоставляемых за счет средств бюджета округа.

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

3. Организатором проведения опроса граждан является структурное подразделение администрации округа, в ведении которого находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения, по которым приняты стандарты качества предоставления муниципальных услуг (далее - структурное подразделение администрации округа, организатор проведения опроса).

4. Организатор проведения опроса:

- принимает решение в форме приказа о проведении опроса граждан;
- организует проведение опроса граждан;
- определяет форму проведения опроса, анкетирования, телефонного опроса и т.д.;
- устанавливает форму опросных листов (анкет);
- проводит опрос граждан или заказывает его проведение специальным организациям;
- подводит итоги проведенного опроса граждан;
- осуществляет иные полномочия в соответствии с настоящим Порядком.

5. Опрос граждан проводится ежегодно в срок не позднее 1 апреля года, следующего за годом, за который предполагается провести опрос.

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

7. Участие граждан в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса граждан 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 граждан осуществляются открыто и гласно.

8. Опрос граждан может проводиться на участках опроса (организация, предоставляющая муниципальные услуги) либо по месту жительства участников опроса граждан. 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 граждан, даты, содержать разъяснение о порядке его заполнения.

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

9. Опросом граждан должно быть охвачено не менее 50 процентов учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, по которым установлены стандарты качества.

10. После проведения опроса граждан организатор проведения опроса подводит его итоги.

Информация о результатах проведенного опроса граждан составляется в 2 экземплярах и подписывается организатором проведения опроса. Первый экземпляр указанной информации направляется заместителю главы администрации округа, курирующему конкретный вид деятельности, второй экземпляр вместе с опросными листами (анкетами) и другими документами остается у организатора проведения опроса.

11. Организатор проведения опроса обеспечивает сохранность документации по проведению опроса граждан и неприкосновенность заполненных опросных листов (анкет) и других документов до завершения опроса граждан 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 каче-
ства фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам
качества предоставления муниципальных услуг

1. Контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг проводятся структурным подразделением администрации округа, в ведении которого находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения, по которым приняты стандарты качества предоставления муниципальных услуг (далее - структурное подразделение администрации округа), на основе ежегодно составляемых ими планов и на основании поступивших жалоб на качество муниципальных услуг. План проведения контрольных мероприятий утверждается руководителем структурного подразделения администрации округа.

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 администрации округа срок проведения контрольного мероприятия может быть продлен, но не более чем на двадцать календарных дней.

4. О проведении каждого контрольного мероприятия издается приказ руководителя структурного подразделения администрации округа с указанием участвующих в нем должностных лиц.

5. В приказе о проведении контрольного мероприятия указываются:

- фамилия, имя, отчество должностного лица (лиц) структурного подразделения администрации округа, осуществляющего контрольное мероприятие (далее - должностное лицо отраслевого органа);

- 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 администрации округа на основании предъявленного им руководителю проверяемого учреждения (или лицу, его замещающему) приказа.

8. В период проведения контрольного мероприятия должностное лицо (лица) структурного подразделения администрации округа 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 администрации округа 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 администрации округа 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 отраслевого органа 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. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг производится в два этапа:

1-й этап - расчет оценки каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги;

2-й этап - расчет сводной оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги.

12. Расчет оценки каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги производится по следующей форме:

Наименование муниципальной услуги	Показатель стандарта качества муниципальной услуги	Нормативное значение стандарта качества муниципальной услуги (N_i)	Фактическое значение стандарта качества муниципальной услуги (F_i)	Удельный вес (F_i / N_i)	Приоритетность показателя соответствия качества в сводной оценке ($P_i, \%$)
1	2	3	4	5	6
Итого	x	x	x	x	100

Приоритетность каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги в сводной оценке устанавливается структурным подразделением администрации округа таким образом, чтобы их сумма по каждому учреждению составляла 100%.

13. По итогам расчета оценки каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги определяется сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги, по следующей формуле:

$$S_o = \text{SUM}(F_i / N_i \times P_i), \text{ где}$$

S_o - сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги (далее - сводная оценка);

F_i - фактическое значение стандарта качества муниципальной услуги;

N_i - нормативное значение стандарта качества муниципальной услуги;

P_i - приоритетность каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги в общей оценке.

14. Оценка результатов соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги, производится по следующим критериям:

Критерии оценки	Сводная оценка (в процентах)	Интерпретация оценки
Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений требований стандартов качества	91 - 100	услуга соответствует стандартам качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований стандартов качества	51 - 90	услуга в целом соответствует стандартам качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества	21 - 50	услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандартов качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества и неустранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений	0 - 20	услуга не соответствует стандартам качества

15. По результатам проведения контрольного мероприятия должностным лицом (лицами) структурного подразделения администрации округа со-

ставляется 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 «Оценка качества предоставления муниципальной услуги»;
- 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 администрации округа, 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.

16. Информация о выполнении плана контрольных мероприятий и их результатах ежеквартально представляется структурным подразделением администрации округа в администрацию округа. Указанная информация представляется в течение одного месяца со дня окончания соответствующего квартала.

17. За выявленные в ходе проведения контрольных мероприятий нарушения применяются меры ответственности в соответствии с законодательством.

ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ КНИГИ ОБРАЩЕНИЙ

1. Ведение книги обращений (далее - Книга) является обязательным для всех организаций, оказывающих муниципальные услуги, предоставление которых регулируется стандартами качества предоставления муниципальной услуги.

2. Книга обращений регистрируется в структурном подразделении администрации округа, в ведении которого находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения, по которым приняты стандарты качества предоставления муниципальных услуг (далее - структурное подразделение администрации округа), и выдается прошнурованной, заверенной печатью и подписью его руководителя. На начальных листах Книги обращений печатаются адрес и номера телефонов структурного подразделения администрации округа.

3. Книга обращений должна находиться в специальном открытом футляре на видном и доступном для получателей услуг месте. Книга должна предъявляться по первому требованию.

4. Потребителю услуг, желающему внести запись в Книгу обращений, должны быть созданы для этого необходимые условия - предоставлены ручка или карандаш, место для ведения записи.

5. Руководитель организации, предоставляющей муниципальные услуги, обязан в установленный срок рассмотреть внесенную в Книгу обращений запись, разобраться в существе вопроса, принять необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе организации.

Для сведения лица, написавшего обращение, и контролирующих лиц руководитель организации, предоставляющей муниципальные услуги, обязан сделать в Книге обращений на оборотной стороне обращения отметку о принятых мерах и в пятидневный срок направить письменный ответ заявителю, указавшему свой адрес.

Копии ответов получателям муниципальных услуг хранятся у руководителя организации до конца текущего года.

6. В случае если для принятия мер по устранению отмеченных потребителем услуг недостатков или осуществлению его предложений требуется более пяти дней, то руководитель организации или его заместитель устанавливает необходимый срок (но не более двадцати дней), о чем делает в Книге соответствующую отметку.

В случае если вопрос не может быть решен силами организации, предоставляющей муниципальные услуги, руководство выносит его на рассмотрение структурного подразделения администрации округа и ставит об этом в известность заявителя.

7. Структурное подразделение администрации округа обязано не реже одного раза в квартал проверять правильность ведения Книг обращений во всех подведомственных организациях.

На работников организаций, виновных в нарушении установленного порядка ведения Книг и рассмотрения обращений получателей муниципальных услуг, могут быть наложены дисциплинарные взыскания.

8. Книга обращений ежегодно проходит перерегистрацию.

9. Форма Книги обращений имеет следующий вид:

Форма заглавного листа

КНИГА ОБРАЩЕНИЙ

(наименование организации)

(зарегистрирована в (наименование организации))

« ___ » _____ 20__ г.

Место печати

подпись руководителя организации

Форма оборотной стороны заглавного листа

**В ЭТОЙ КНИГЕ ПРОНУМЕРОВАНО
И ПРОШНУРОВАНО ___ БЛАНКОВ
ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ**

Форма бланка обращений

« ___ » _____ 20__ г.

ОБРАЩЕНИЕ № _____

Форма оборотной стороны бланка обращения

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя _____

Меры, принятые по заявлению администрацией организации: _____

Подпись руководителя организации _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Ответ заявителю направлен «___» _____ 20__ г.

Для отметок представителя(ей) организации _____

Дата «___» _____ 20__ г.

Должность _____

Подпись _____
