

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЗАТО г. СЕВЕРОМОРСК**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 07.11.2012 г. № 1036

**Об утверждении Порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества**

В целях проведения оценки степени соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам качества муниципальных услуг, включенных в базовый перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями муниципального образования ЗАТО г.Североморск, руководствуясь Бюджетным кодексом Российской Федерации, в соответствии с постановлением администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 09.06.2011 № 439 «О стандартах качества предоставления муниципальных услуг» администрация муниципального образования ЗАТО г. Североморск

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества (далее - Порядок).

2. Структурным подразделениям администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск, ответственным за предоставление муниципальных услуг, включенных в базовый перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями муниципального образования ЗАТО г.Североморск, и уполномоченным на исполнение функций учредителя:

- обеспечить проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества муниципальных услуг, оказываемых подведомственными учреждениями, в соответствии с Порядком, утвержденным настоящим постановлением;

- довести настоящее постановление до сведения подведомственных учреждений.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Североморские вести» и разместить на официальном сайте администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации  
муниципального образования  
ЗАТО г.Североморск  
В.И. Волошин

Утвержден  
постановлением администрации  
муниципального образования  
ЗАТО г. Североморск  
От 07.11.2012 № 1036

**Порядок  
проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых  
муниципальных услуг утвержденным стандартам качества**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества (далее - Порядок) устанавливает требования к процедуре определения степени соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества муниципальных услуг (далее - стандартам качества).

1.2. Основными целями проведения оценки качества предоставляемых муниципальных услуг являются:

- 1) выявление степени удовлетворения населения ЗАТО г. Североморск качеством предоставляемых муниципальных услуг;
- 2) оценка деятельности муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, финансируемые из местного бюджета;
- 3) разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;
- 4) повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

1.3. Проведение оценки соответствия качества услуг является обязательным и осуществляется структурными подразделениями администрации муниципального образования ЗАТО г. Североморск, ответственными за предоставление муниципальных услуг, включенных в базовый перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями муниципального образования ЗАТО г. Североморск (далее – базовый перечень), и уполномоченными на исполнение функций учредителя (далее – учредителями).

1.4. Объектом оценки является соответствие качества предоставляемых муниципальных услуг, технологии и условий их предоставления требованиям стандарта качества соответствующих услуг.

1.5. Оценка соответствия качества может производиться либо по одному поставщику муниципальной услуги, либо по группе поставщиков этой услуги.

1.6. Оценка соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества осуществляется учредителем в отношении подведомственных бюджетных и автономных учреждений, оказывающих муниципальные услуги.

1.7. Оценка качества муниципальных услуг проводится с использованием следующих основных методов:

- проведение контрольных мероприятий по проверке соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества;
- опрос потребителей муниципальных услуг;
- сплошное статистическое наблюдение за соответствием качества предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

1.8. Обобщенная информация о результатах оценки качества муниципальных услуг, полученная по итогам проведения сплошного статистического наблюдения, контрольных мероприятий, опроса населения и содержащая предложения по упорядочению и повышению эффективности использования бюджетных средств:

- представляется учредителем Главе администрации ЗАТО г. Североморск и в

Управление финансов администрации ЗАТО г. Североморск в срок не позднее 1 мая года, предшествующего очередному финансовому году;

- подлежит размещению на официальном сайте администрации ЗАТО г. Североморск в сети Интернет и опубликованию в средствах массовой информации.

## **2. Порядок проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества с помощью контрольных мероприятий**

2.1. Оценка соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества осуществляется при помощи контрольных мероприятий, осуществляемых учредителем.

2.2. Контрольные мероприятия делятся на:

1) плановые - проводятся не чаще одного раза в год в сроки, установленные отраслевым органом, на основе ежегодных планов проведения контрольных мероприятий;

2) внеплановые - проводятся на основании поступивших обращений граждан, связанных с нарушениями стандартов качества предоставляемых муниципальных услуг

2.3. Продолжительность контрольного мероприятия должна быть достаточной для выявления нарушений 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, срок проведения контрольного мероприятия может быть продлен учредителем, но не более чем на двадцать календарных дней.

2.4. О проведении каждого контрольного мероприятия издается распоряжение (приказ) учредителя с указанием участвующих в нем должностных лиц.

2.5. В распоряжении (приказе) о проведении контрольного мероприятия указываются:

1) наименование соответствующего органа учредителя, осуществляющего контрольное мероприятие;

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

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

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

5) цели, задачи, предмет и методы проведения контрольного мероприятия;

6) дата начала и окончания контрольного мероприятия.

2.6. Контрольное мероприятие может проводиться как без предварительного уведомления, так и с предварительным уведомлением проверяемого учреждения в письменной форме, содержащим требования о заблаговременной подготовке необходимых для контрольного мероприятия документов.

2.7. Лицо, осуществляющее проведение контрольного мероприятия, обязано представить руководителю проверяемого учреждения распоряжение (приказ) о проведении контрольного мероприятия, а также документ, удостоверяющий личность.

2.8. В период проведения контрольного мероприятия должностное лицо, уполномоченное на его проведение, вправе:

- 1) запрашивать необходимые документы;
- 2) требовать от руководителя проверяемого учреждения присутствия работника учреждения во время проведения контрольного мероприятия для своевременного получения необходимых документов, а также объяснений и разъяснений, как в устной, так и в письменной форме;

- 3) посещать территорию и помещения проверяемого учреждения.

2.9. В период проведения контрольного мероприятия лицо, уполномоченное на его проведение, обязано:

- 1) проводить контрольное мероприятие на основании и в строгом соответствии с распоряжением (приказом) о проведении контрольного мероприятия;

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

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

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

- 5) составить акт по результатам контрольного мероприятия и ознакомить с ним руководителя проверяемого учреждения.

2.10. При проведении контрольного мероприятия по месту оказания услуг лицо, уполномоченное на проведение проверки, обязано проверять ведение поставщиками муниципальных услуг книг регистрации жалоб и предложений, доступность их для потребителей услуг, а также содержание жалоб потребителей услуг и результаты их рассмотрения, в том числе на предмет устранения последствий некачественного предоставления услуги.

2.11. При необходимости уполномоченное лицо, осуществляющее контрольное мероприятие, может проводить обследование помещений, оборудования, используемых для оказания услуг.

2.12. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества (далее - оценка соответствия качества) производится в два этапа:

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

- 2-й этап - расчет сводной оценки соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества по каждой муниципальной услуге, предоставляемой учреждением (далее - сводная оценка).

2.13. Расчет оценки каждого показателя, а также расчет сводной оценки производится по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку.

В случае если учреждение предоставляет несколько муниципальных услуг, ведомость оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества (приложение № 1) включает в себя несколько разделов, каждый из которых содержит расчет оценки соответствия качества одной муниципальной услуги.

2.14. Сводная оценка производится в разрезе каждой муниципальной услуги, предоставляемой учреждением, по итогам расчета оценки каждого показателя по следующей формуле:

$$S_o = \text{SUM} (F_i / N_i \times P_i)$$
, где:  $S_o$  - сводная оценка по каждой муниципальной услуге, предоставляемой учреждением;

$F_i$  - 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 утвержденному стандарту качества в общей оценке (устанавливается по каждому требованию к содержанию стандарта качества).

Приоритетность каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги утвержденному стандарту качества в сводной оценке устанавливается учредителем таким образом, чтобы их сумма по каждому учреждению составляла 100 процентов.

2.15. По результатам расчета сводной оценки каждой из муниципальных услуг, предоставляемых учреждением, на основании ведомости оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества лицом, уполномоченным на проведение контрольного мероприятия, делается вывод о соответствии качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества по следующим критериям:

Критерии оценки	Сводная оценка (в процентах)	Интерпретация оценки
Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений требований стандарта качества	90 - 100	услуга соответствует стандартам качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований стандарта качества	50 - 89	услуга в целом соответствует стандартам качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандарта качества	20 - 49	услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандартов качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандарта качества и неустранение исполнителем услуги ранее выявленных нарушений	0 - 19	услуга не соответствует стандартам качества

2.16. По окончании контрольного мероприятия составляется акт о проведенном контрольном мероприятии (далее - акт), в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в процессе проведения контрольного мероприятия, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы стандартов качества, а также выводы и предложения по устранению выявленных нарушений.

Приложением к акту является заполненная в установленном порядке ведомость оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества (приложение № 1).

2.17. Акт и ведомость подписываются уполномоченным лицом (лицами), осуществляющим контрольное мероприятие, а также руководителем проверяемого учреждения. В случае отказа руководителя проверяемого учреждения подписать акт делается соответствующая в акте запись.

2.18. Акт вручается руководителю учреждения под расписку или передается иным способом, подтверждающим дату его отправки.

В случае направления акта по почте заказным письмом с уведомлением о вручении датой вручения акта считается день, зафиксированный в уведомлении о вручении.

2.19. Проверяемое учреждение в случае несогласия с фактами, изложенными в акте, а также с выводами и предложениями проверяющих, вправе в течение 5 рабочих дней со дня получения акта предоставить письменное объяснение мотивов отказа в подписании акта или возражения по акту в целом или по его отдельным положениям.

Руководитель учреждения обязан приложить к письменному объяснению

(возражению) документы или их заверенные копии, подтверждающие обоснованность возражений или мотивы отказа подписания акта проверки.

2.20. Учредитель в срок не более 5 дней обязан рассмотреть акт и ведомость, а также документы, представленные поставщиком муниципальных услуг, и при наличии нарушений стандартов качества принять решение о мерах воздействия.

2.21. По результатам оценки качества предоставляемых услуг, в случае, если учреждение не обеспечило соблюдение стандарта качества по объективным причинам (например: в случае изменения, отмены или признания утратившими силу нормативных правовых актов Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск, устанавливающих требования к объему (содержанию) муниципальной услуги, порядку и условиям ее оказания, иные обязательные характеристики муниципальной услуги и послуживших основанием для установления стандарта соответствующей услуги и (или) внесения изменений в базовый перечень, изменяющих наименование, объем (содержание), получателей муниципальных услуг), учредитель разрабатывает проект постановления администрации ЗАТО г.Североморск о внесении изменений в стандарты качества.

2.22. Методы воздействия на учреждение при нарушении стандартов качества:

1) запрос письменного объяснения у руководителя учреждения о причинах несоблюдения стандартов качества;

2) направление учреждению предложения об устранении в определенные сроки выявленных нарушений и принятии в пределах своей компетенции необходимых мер по устранению нарушений;

3) предъявление предусмотренных муниципальным заданием санкций за нарушение требований, предъявляемых к качеству услуг;

4) сокращение финансирования по муниципальному заданию в отношении учреждения;

5) досрочное прекращение муниципального задания на условиях и в порядке, предусмотренных утвержденным муниципальным заданием;

6) применение иных мер ответственности, предусмотренных действующим законодательством.

2.23. Методы воздействия на руководителя учреждения при нарушении стандартов качества:

1) проведение служебного расследования и применение мер дисциплинарного воздействия на руководителя учреждения, предусмотренных действующим законодательством;

2) снижение (лишение) денежного поощрения руководителю учреждения.

2.24. Учредитель формирует сведения о соответствии качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандарту качества в соответствии с типовой формой учета сведений согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

Сведения формируются в разрезе подведомственных учреждений, оказывающих одноименные муниципальные услуги, отдельно по каждому стандарту качества в течение всего срока его действия.

2.25. На основании сведений о соответствии качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандарту качества учредитель формирует отраслевой рейтинговый перечень подведомственных учреждений, соблюдающих установленные стандарты качества, в разрезе предоставляемых муниципальных услуг по форме согласно приложению № 3 к настоящему Порядку.

2.26. Все сведения о соблюдении или нарушении качества предоставления муниципальных услуг подлежат отдельному учету учредителем для следующих целей:

1) учета при финансировании, исполнении и формировании муниципальных заданий;

2) принятия решений в отношении учреждений, нарушающих стандарты

качества;

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

4) формирования отраслевой статистики.

### **3. Порядок проведения опроса потребителей муниципальных услуг**

3.1. Под опросом потребителей муниципальных услуг (далее – опроса населения) о качестве предоставляемых муниципальных услуг понимается выявление мнения населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг, непосредственно затрагивающих его интересы.

3.2. Организатором проведения опроса населения является учредитель.

3.3. Учредитель:

- принимает решение о проведении опроса населения (в форме приказа);
- организует проведение опроса населения;
- устанавливает форму опросных листов (анкет) и изготавливает их;
- проводит опрос населения;
- подводит итоги проведенного опроса населения.

3.4. Опрос населения проводится в форме анкетирования ежегодно в срок не позднее 1 марта.

3.5. Опрос населения проводится в удобное для населения время в течение одного или нескольких дней, но не более 10 дней. Решения о сроках и времени проведения опроса населения, подведении его итогов принимает учредитель.

3.6. В опросе населения имеют право участвовать совершеннолетние граждане Российской Федерации, постоянно или преимущественно проживающие на территории муниципального образования ЗАТО г.Североморск.

Участие населения в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса населения никто не может быть принужден к выражению своего мнения и убеждения или отказу от них.

Население участвует в опросе на основе равного и прямого волеизъявления. Какие-либо ограничения прав населения на участие в опросе населения в зависимости от происхождения, социального и имущественного положения, национальной принадлежности, пола, образования, отношения к религии, политических и иных взглядов, рода и характера занятий не допускаются.

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

3.7. Опрос населения может проводиться на участках опроса населения (учреждение, предоставляющее муниципальные услуги) либо по месту жительства участников опроса населения. Форму опросного листа (анкеты) устанавливает учредитель. В опросном листе (анкете) должны содержаться показатели качества, соответствующие установленным стандартам качества муниципальных услуг, точно воспроизведенный текст вынесенного на опрос населения вопроса (вопросов) применительно к оценке качества муниципальных услуг, и указаны варианты ответа, под которыми помещаются пустые квадраты.

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

Участники опроса населения ставят знак «+» или любой другой знак в квадрате с предлагаемыми вариантами ответов в соответствии со своим волеизъявлением.

Опросные листы не установленного образца, опросные листы, по которым невозможно достоверно установить волеизъявление участников опроса населения, признаются недействительными и не учитываются при подведении итогов опроса населения.

3.8. Опросом населения должно быть охвачено не менее 50 процентов учреждений, предоставляющих муниципальные услуги.

3.9. После проведения опроса населения учредитель подводит итоги проведенного опроса населения.

3.10. Учредитель 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 6 месяцев хранятся у учредителя, а затем уничтожаются.

#### **4. Порядок проведения сплошного статистического наблюдения за соответствием качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг**

4.1. Сплошное статистическое наблюдение за соответствием качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества, предоставляемых за счет средств бюджета населению муниципального образования ЗАТО г.Североморск, проводится ежегодно по состоянию на 1 апреля учредителем в соответствии с действующей статистической методологией сплошного наблюдения.

4.2. Целью проведения сплошного статистического наблюдения является получение статистической информации о предоставляемых муниципальных услугах с выделением показателей произведенных на эти цели затрат за счет средств бюджета муниципального образования ЗАТО г. Североморск.

4.3. Статистический инструментарий по организации проведения сплошного статистического наблюдения, формы и способы сбора статистической информации, а также периодичность ее сбора определяется учредителем.

4.4. Оценка качества муниципальных услуг на основе результатов проведенного сплошного статистического наблюдения проводится применительно к положениям пунктов 2.12-2.15 настоящего Порядка.

4.5. После проведения сплошного статистического наблюдения учредитель подводит итоги проведенного наблюдения. Срок подведения итогов сплошного статистического наблюдения устанавливается учредителем.

---

**ВЕДОМОСТЬ  
ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА ФАКТИЧЕСКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ УТВЕРЖДЕННЫМ СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА**

Наименование учреждения \_\_\_\_\_  
Оценка качества муниципальных услуг согласно требованиям стандартов качества предоставления муниципальных услуг:

№ п/п	Наименование показателя стандарта качества i-й муниципальной услуги	Нормативное значение стандарта качества i-й муниципальной услуги (N <sub>i</sub> )	Фактическое значение стандарта качества i-й муниципальной услуги (F <sub>i</sub> )	Удельный вес (F <sub>i</sub> / N <sub>i</sub> )	Приоритетность показателя соответствия качества в сводной оценке (P <sub>i</sub> , %)	Сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой i-й муниципальной услуги стандарту качества (S <sub>0</sub> , %)
1	2	3	4	5	6	7
1	Раздел 1 (наименование раздела – соответствует наименованию 1-й муниципальной услуги)					
1.1						
1.2						
...						
	Итого по разделу:				100	
№	Раздел №*					
	(наименование раздела – соответствует наименованию №-й муниципальной услуги)					
№.1						
№.2						
...						
	Итого по разделу:				100	

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность руководителя учреждения, подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность заполняющего, подпись)

\_\_\_\_\_  
(дата ознакомления)

\_\_\_\_\_  
(дата составления)

Примечание: \*

- количество разделов определяется количеством предоставляемых учреждением муниципальных услуг.

\_\_\_\_\_

**ТИПОВАЯ ФОРМА.  
СВЕДЕНИЯ О СООТВЕТСТВИИ КАЧЕСТВА ФАКТИЧЕСКИ  
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ СТАНДАРТУ КАЧЕСТВА**

\_\_\_\_\_ (наименование стандарта качества муниципальной услуги)

По итогам \_\_\_\_\_ квартала \_\_\_\_\_ года

№ п/п	Наименование учреждения - исполнителя услуг	Наименование услуги	Информация о количестве зарегистрированных жалоб		Информация о результатах плановых и внеплановых проверок		Сводная оценка результатов соответствия качества услуги по организации *	Рейтинг организации **
			Количество жалоб за отчетный период	Количество жалоб нарастающим итогом за год	Количество выявленных нарушений за отчетный период	Количество выявленных нарушений нарастающим итогом за год		
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Примечание:

\* - сводная оценка результатов соответствия качества формируется в соответствии с ведомостью оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества;

\*\* - рейтинг учреждения формируется на основании сводной оценки результатов соответствия качества и информации о результатах плановых и внеплановых проверок.

\_\_\_\_\_

**РЕЙТИНГОВЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ УЧРЕЖДЕНИЙ,  
ПОДВЕДОМСТВЕННЫХ \_\_\_\_\_,**  
(НАИМЕНОВАНИЕ УЧРЕДИТЕЛЯ)

**ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИХ МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ В ОБЛАСТИ**  
(НАИМЕНОВАНИЕ ОТРАСЛЕВОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ)

По итогам \_\_\_\_\_ квартала \_\_\_\_\_ года

Наименование учреждения – исполнителя муниципальной услуги	Рейтинговая позиция учреждения
Раздел 1	
_____ (наименование раздела – соответствует наименованию 1-й муниципальной услуги)	
Раздел №*	
_____ (наименование раздела – соответствует наименованию №-й муниципальной услуги)	

Примечание:

- количество разделов определяется количеством муниципальных услуг, включенных в базовый перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями муниципального образования ЗАТО г.Североморск и предоставляемых учреждениями одной отрасли.

\_\_\_\_\_