

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГЛАЗОВСКИЙ РАЙОН»**

**«ГЛАЗ ЁРОС» МУНИЦИПАЛ КЫЛДЫТЭТЛЭН АДМИНИСТРАЦИЕЗ**

**(АДМИНИСТРАЦИЯ ГЛАЗОВСКОГО РАЙОНА)**

 **(ГЛАЗ ЁРОСЛЭН АДМИНИСТРАЦИЕЗ)**

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
|  **27 июня 2016 года** |  **№ 74.2** |

**город Глазов**

Об утверждении порядка

оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Глазовский район», 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 муниципальных (муниципальных) учреждений", постановления Администрации мниципального образования «Глазовский район» от 22 июня 2016 года N 73.1 "Об утверждении Положения о требованиях к качеству муниципальных услуг, оказываемых в муниципальном образовании «Глазовский район»", совершенствования оказания муниципальных услуг

**Администрация муниципального образования «Глазовский район» ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#P39) оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Глазовский район»", утвержденным требованиям к качеству муниципальных услуг.

2. Отраслевым органам, структурным подразделениям Администрации муниципального образования «Глазовский район , в компетенцию которых входит организация оказания муниципальных услуг, обеспечить:

1) проведение оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Глазовский район»", утвержденным требованиям к качеству муниципальных услуг в соответствии с [Порядком](#P39), предусмотренным [пунктом 1](#P15) настоящего постановления;

2) организацию принятия мер по выполнению требований к качеству муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Глазовский район»", 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) финансовых санкций (штрафов, изъятий) за невыполнение утвержденных требований к качеству муниципальных услуг, оказываемых в муниципальном образовании «Глазовский район»";

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

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

4. Признать утратившим силу постановление Администрации муниципального образования «Глазовский район» от 29 июня 2012 года N 134 "Об утверждении Положения о порядке оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг(показателям качества)".

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на руководителей отраслевых органов, структурных подразделений Администрации муниципального образования «Глазовский район», в компетенцию которых входит организация оказания муниципальных услуг.

Глава Администрации муниципального

образования «Глазовский район» И.И.Першин

Поздеева Н.Н.

2 98 55

Утвержден

постановлением

Администрации

муниципального образования

 «Глазовский район»

от27июня 2016 г. N 74.2

ПОРЯДОК

ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ,

ФАКТИЧЕСКИ ОКАЗЫВАЕМЫХ В МУНИЦИПАЛЬНОМ ОБРАЗОВАНИИ «ГЛАЗОВСКИЙ РАЙОН»,

УТВЕРЖДЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ К КАЧЕСТВУ

МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях совершенствования оказания в муниципальном образовании «Глазовский район» муниципальных услуг.

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

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

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

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

1) Отраслевые органы, структурные подразделения Администрации муниципального образования «Глазовский район, в компетенцию которых входит организация оказания муниципальных услуг (далее - уполномоченные органы муниципального образования «Глазовский район );

2) Должностное лицо Администрации муниципального образования «Глазовский район», осуществляющее полномочия органа внутреннего муниципального финансового контроля.

4. Объектами оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципального образования «Глазовский район , утвержденным требованиям к качеству муниципальных услуг являются муниципальные услуги, оказываемые муниципальными учреждениями муниципального образования «Глазовский район в качестве основных видов деятельности, включенные в ведомственные перечни муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями муниципального образования «Глазовский район в качестве основных видов деятельности.

5. Уполномоченные органы муниципального образования «Глазовский район район» осуществляют учет результатов оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Глазовский район», 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 «Глазовский район»;

5) формирование отраслевой статистики соответствия фактически оказанных муниципальных услуг утвержденным требованиям к качеству муниципальных услуг;

6) 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 и (или) муниципального заказа на оказание муниципальных услуг.

7. Уполномоченные органы муниципального образования «Глазовский район » ежегодно в срок до 1 июля проводят оценку соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Глазовский район», утвержденным требованиям к качеству муниципальных услуг (далее - оценка соответствия качества муниципальных услуг).

II. Оценка соответствия качества муниципальных услуг,

фактически оказываемых в муниципальном образовании «Глазовский район»,

утвержденным требованиям к качеству муниципальных услуг

8. 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)отчет о выполнении муниципального задания;

6) контрольные мероприятия по проверке соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Глазовский район», утвержденным требованиям к качеству муниципальных услуг;

7) иные источники информации, доступные на законных основаниях.

9. Оценка соответствия качества муниципальных услуг включает в себя:

1) оценку выполнения муниципальным учреждением муниципального образования «Глазовский район», требований к условиям оказания муниципальной услуги с учетом ее специфики, утвержденных Постановлением Администрации муниципального образования «Глазовский район», 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 «Глазовский район», оказывающим муниципальную услугу, и к их взаимодействию с потребителями муниципальной услуги.

2) оценку выполнения показателей качества муниципальной услуги;

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

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

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

12. Качество муниципальной услуги оценивается как условно соответствующее утвержденным требованиям к качеству муниципальной 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, оказывающее муниципальную услугу, обязано принять меры по выполнению утвержденных требований к качеству муниципальной услуги.

13. Качество муниципальной услуги оценивается как не соответствующее утвержденным требованиям к качеству муниципальной услуги, если показатель оценки качества муниципальной услуги имеет значение ниже 70 процентов.

14. В случае если качество муниципальной услуги оценено как не соответствующее утвержденным требованиям к качеству муниципальной услуги, уполномоченные органы муниципального образования «Глазовский район» 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;

15. Показатель оценки качества муниципальной услуги:

1) в случае, когда требования к условиям оказания муниципальной услуги, утвержденные Администрацией муниципального образования «Глазовский район», не выполняются, качество оказанной муниципальной услуги оценивается как несоответствующее;

2) в случае, когда требования к условиям оказания муниципальной услуги, утвержденные Администрацией муниципального образования «Глазовский район», выполняются, показатель оценки качества муниципальной услуги рассчитывается по формуле:

где:

О - показатель оценки качества муниципальной услуги;

 - процент выполнения i-го показателя качества муниципальной услуги;

i = 1... n - количество показателей качества муниципальной услуги;

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

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

У = 0 процентов в случае, если учет мнения потребителей муниципальной услуги о качестве и объеме ее оказания не организован.

16. Процент выполнения i-го показателя качества муниципальной услуги рассчитывается по следующей формуле:

Пi = Fi / Ni x 100%,

где:

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

Fi - фактическое значение i-го показателя качества;

Ni - 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.

17. В целях недопущения несоответствия качества услуг утвержденным требованиям к качеству муниципальных услуг, уполномоченные органы муниципального образования «Глазовский район» осуществляют мониторинг оказания муниципальных услуг.

18. Мониторинг оказания муниципальных услуг включает в себя следующие процедуры:

1) анализ выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ), договора (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), договора (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), договора (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), договора(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), договора(соглашения) о предоставлении субсидий на оказание соответствующих муниципальных услуг.

19. В случае выявления проблем и причин невыполнения условий муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) о предоставлении субсидий на оказание соответствующих муниципальных услуг муниципальным учреждением муниципального образования «Глазовский район», в течение 10 рабочих дней составляется план по решению выявленных проблем.

План по решению выявленных проблем утверждается уполномоченным органом муниципального образования «Глазовский район» и включает в себя:

1) наименование мероприятий, направленных на устранение выявленных проблем;

2) срок реализации мероприятий;

3) исполнителей мероприятий (сотрудники муниципального учреждения муниципального образования «Глазовский район»);

4) ответственных за реализацию мероприятий;

5) результат, ожидаемый от реализации мероприятий.

III. Независимая оценка соответствия качества

муниципальных услуг, фактически оказываемых

в муниципальном образовании «Глазовский район», утвержденным требованиям

к качеству муниципальных услуг

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

21. Субъектами независимой оценки являются общественные советы, созданные при уполномоченных органах муниципального образования «Глазовский район».

22. Уполномоченные органы муниципального образования «Глазовский район» 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 уполномоченного органа муниципального образования «Глазовский район» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

23. 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 «Глазовский район», оказывающих муниципальные услуги.

Приложение

к Порядку оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Глазовский район», утвержденным требованиям к качеству муниципальных услуг

**Информация о результатах проведения оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых в муниципальном образовании «Глазовский район»**

Наименование учреждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата предоставления информации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Наименование показателя, качества муниципальной услуги | Значение , утвержденные требованиям к качеству | Фактическое значение показателя | Оценка качества |
| Соответствует, утвержденным требованиямРавен или превышает 95% | Условно соответствующее, утвержденным требованиямот 70 % до 95%  | Не соответствует утвержденным требованиям  |
|  |  |  |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |
| Итого |  |  |  |  |  |  |  |

СОГЛАСОВАНО:

Начальник юридического отдела Аппарата Н.А. Трефилова

Начальник организационного отдела Н.А.Кандакова

Начальник Управления финансов Е.Л.Пировских