

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Тоншаевского муниципального округа
Нижегородской области

от №
07.06.2022 609

Порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ) стандартам качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых за счет средств бюджета Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области на территории Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области (далее - Порядок)

I. Общие положения

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

1.2. Структурные подразделения администрации округа, в ведении которых находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения, при необходимости могут разрабатывать отраслевые порядки, учитывающие специфику предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) в подведомственной сфере деятельности. Отраслевые порядки не должны противоречить основным принципам, заложенным в настоящем Порядке.

1.3. В настоящем Порядке используются следующие термины и определения:
муниципальная услуга (работа) - это услуга (работа), оказываемая муниципальными и автономными учреждениями в соответствии с муниципальным заданием, направленная на удовлетворение потребностей получателей (потребителей) муниципальных услуг (работ);

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

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

1.4. Цели проведения оценки.

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

Целями проведения оценки являются:

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

1.5. Организация проведения оценки.

Проведение оценки соответствия качества муниципальных услуг (работ) стандартам качества муниципальных услуг (работ) является обязательным и осуществляется структурными подразделениями администрации округа, в ведении которых находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения, предоставляющие муниципальные услуги (работы), по которым приняты стандарты качества предоставления муниципальных услуг (работ).

1.6. Финансовое обеспечение мероприятий по проведению оценки качества муниципальных услуг (работ) является расходным обязательством Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области.

II. Оценка качества предоставления муниципальной услуги (работы)

2.1. Оценка качества муниципальных услуг (работ) производится по следующим параметрам:

- результаты опросов населения Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области о качестве предоставляемых муниципальных услуг (работ) (далее - опрос населения), осуществляемый в порядке согласно приложению 1 к настоящему Порядку;

- результаты проведения контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ) стандартам качества муниципальных услуг (работ) (далее - контрольные мероприятия) в порядке согласно приложению 2 к настоящему Порядку;

- результаты рассмотрения обращений граждан, которые могут поступать в следующих формах:

- в устной форме - например, звонки по «горячей линии», а также в ходе приема граждан должностными лицами;

- в письменной форме - переданные в структурное подразделение администрации округа непосредственно или с использованием любой формы связи (по почте, по факсу, переданные в отдел корреспонденции отраслевого органа и др.);

- в электронной форме - переданные через информационные системы общего пользования на электронный адрес структурного подразделения администрации округа;

в форме заявлений, жалоб и предложений, зафиксированных в книге обращений, обязательной к ведению во всех организациях, оказывающих муниципальные услуги (работы) (приложение 3).

В качестве дополнительных источников информации может использоваться ведомственная статистика и отчетность, социологические опросы населения (проводимые независимыми негосударственными организациями), данные сети Интернет, средств массовой информации.

III. Обобщение и публикация информации о качестве предоставляемых муниципальных услуг (работ)

3.1. Полученные данные о качестве предоставляемых муниципальных услуг (работ) обобщаются в следующей форме:

Муниципальная услуга (работа)	Число обращений граждан по вопросам качества услуг (работ)			Число опрошенных граждан		Число контрольных мероприятий		Устранен о нарушении из общего числа выявленных нарушений
	Всего	В устной, письменной и электронной формах	В книге замечаний и предложений	Всего	Число давших отрицательную оценку качества услуг (работ)	Всего	Число выявленных нарушений	

3.2. Обобщение информации о качестве муниципальных услуг (работ) проводится структурными подразделениями администрации округа ежеквартально нарастающим итогом в течение 1 месяца со дня окончания отчетного периода.

3.3. Обобщенная информация о результатах оценки качества муниципальных услуг (работ) представляется структурными подразделениями администрации округа в управление финансов администрации Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области не позднее 01 февраля года, следующего за отчетным и подлежит размещению на официальном сайте администрации Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области в сети Интернет.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

к Порядку оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ) стандартам качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых за счет средств бюджета Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области на территории Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области

Порядок
проведения опроса населения Тоншаевского муниципального округа
Нижегородской области о качестве предоставляемых муниципальных услуг
(работ)
(далее – Порядок)

1. Настоящий Порядок проведения опроса населения Тоншаевского муниципального округа (далее – население) о качестве предоставляемых муниципальных услуг (работ) за счет средств бюджета Тоншаевского муниципального округа определяет форму и организацию опроса населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг (работ).

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

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

4. Организатор проведения опроса:

- принимает решение о проведении опроса населения (в форме приказа);
 - организует проведение опроса населения;
 - определяет форму проведения опроса, анкетирования, телефонного опроса и т.д.;
 - устанавливает форму опросных листов (анкет) и изготавливает их;
 - проводит опрос населения или заказывает его проведение специальным организациям;
 - подводит итоги проведенного опроса населения;
 - осуществляет иные полномочия в соответствии с настоящим Порядком.
5. Опрос населения проводится ежегодно в срок не позднее 1 августа.

6. 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 организатор проведения опроса.

7. В опросе населения имеют право участвовать совершеннолетние граждане Российской Федерации, постоянно или преимущественно проживающие на территории Тоншаевского муниципального округа.

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 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.

8. Опрос населения проводится в форме анкетирования.

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

Опросный лист должен иметь свободное место для внесения данных об участнике опроса населения, 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 неустановленного образца, опросные листы, по которым невозможно достоверно установить волеизъявление участников опроса населения, признаются недействительными и не учитываются при подведении итогов опроса населения.

10. Опросом населения должно быть охвачено не менее 50 процентов учреждений и структурных подразделений, предоставляющих муниципальные услуги (работы), по которым установлены стандарты качества.

11. После проведения опроса населения организатор проведения опроса подводит итоги проведенного опроса населения.

Информация о результатах проведенного опроса населения составляется в 2 экземплярах и подписывается организатором проведения опроса. Первый экземпляр указанной информации направляется в администрацию Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области, второй экземпляр вместе с

опросными листами (анкетами) и другими документами остается у организатора проведения опроса.

12. Организатор проведения опроса 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 организатора проведения опроса, а затем уничтожаются.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

к Порядку оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ) стандартам качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых за счет средств бюджета Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области на территории Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области

Порядок проведения контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ) стандартам качества муниципальных услуг (работ)

1. Контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ) стандартам качества муниципальных услуг (работ) проводятся структурными подразделениями администрации округа, по которым приняты стандарты качества предоставления муниципальных услуг (работ) на основе ежегодно составляемых ими планов и на основании поступивших жалоб на качество муниципальных услуг (работ). План проведения контрольных мероприятий утверждается руководителем структурного подразделения администрации округа.

2. Контрольные мероприятия проводятся по месту фактического предоставления муниципальных услуг (работ) в часы работы проверяемого учреждения и в установленные рабочие дни.

3. Продолжительность контрольного мероприятия должна быть достаточной для выявления нарушений требований стандартов качества муниципальных услуг (работ), 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);

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

8. В период проведения контрольного мероприятия должностное лицо (лица) вправе:

- посещать территорию и помещения проверяемого учреждения (структурного подразделения);

- требовать от руководителя проверяемого учреждения (структурного подразделения) 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 (структурного подразделения) необходимые по существу контрольного мероприятия справки в письменной форме, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устные разъяснения, а также письменные объяснения;

- требовать от руководителя проверяемого учреждения (структурного подразделения) 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 (работ);

- соблюдать законодательство Российской Федерации, права и законные интересы проверяемого учреждения (структурного подразделения);

- проводить контрольные мероприятия на основании и в строгом соответствии с приказом структурного подразделения администрации округа о проведении контрольных мероприятий;

- не препятствовать руководителю проверяемого учреждения (структурного подразделения) и уполномоченным им лицам присутствовать при проведении контрольного мероприятия, давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету контрольного мероприятия;

- не препятствовать осуществлению деятельности проверяемого учреждения (структурного подразделения);

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

- составить акт по результатам контрольного мероприятия;

- ознакомить руководителя проверяемого учреждения (структурного подразделения) с актом, составленным по результатам контрольного мероприятия.

11. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ) стандартам качества муниципальных услуг (работ) производится в два этапа:

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

2-й этап - расчет сводной оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ) стандартам качества муниципальных услуг (работ) по каждому учреждению (структурному подразделению), предоставляющему муниципальные услуги (работы).

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

Наименование бюджетной услуги (работы)	Показатель стандарта качества муниципальной услуги (работы)	Нормативное значение стандарта качества муниципальной услуги (работы) (H_i)	Фактическое значение стандарта качества муниципальной услуги (работы) (F_i)	Удельный вес (F_i/H_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 (работы) стандарту качества муниципальной услуги (работы) в сводной оценке устанавливается структурным подразделением таким образом, чтобы их сумма по каждому учреждению составляла 100 %.

Форма расчета оценки каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги (работы) стандарту качества муниципальной услуги (работы) подлежит заполнению структурным подразделением администрации округа в разрезе каждой муниципальной услуги (работы), за исключением граф 4-5, и по итогам заполнения утверждению приказом.

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

$$So = \sum (Fi / Hi \times Pi),$$

где;

So – сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги (работы) стандарту качества муниципальной услуги (работы) по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги (работы) (далее – сводная оценка);

Fi - фактическое значение стандарта качества муниципальной услуги (работы);

Hi - нормативное значение стандарта качества муниципальной услуги (работы);

Pi - приоритетность каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги (работы) стандарту качества муниципальной услуги (работы) в общей оценке.

14. Оценка результатов соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ) стандартам качества муниципальных услуг (работ) по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги (работы), 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 (работа) соответствует стандартам качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований стандартов качества	51 - 90	услуга (работа) в целом соответствует стандартам качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества	21 - 50	услуга (работа) предоставляется с устранимыми нарушениями стандартов качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества и не устранение исполнителем услуг (работ) ранее выявленных нарушений	0 - 20	Услуга (работа) не соответствует стандартам качества

15. По результатам проведения контрольного мероприятия должностным лицом (лицами) структурного подразделения администрации округа составляется 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 (работ);
- нормативные и фактические показатели стандартов качества муниципальных услуг (работ);
- документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе контрольного мероприятия, или отсутствие таковых со ссылками на нарушенные требования стандартов качества;
- расчет сводной оценки;
- выводы, содержащие интерпретацию оценки результатов соответствия качества муниципальных услуг (работ) по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги (работы), 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 (структурного подразделения), в отношении которого проводилось контрольное мероприятие.

16. Информация о выполнении плана контрольных мероприятий и их результатах ежеквартально представляется структурными подразделениями администрации округа в администрацию Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области. Указанная информация представляется в течение одного месяца со дня окончания соответствующего квартала.

17. За выявленные в ходе проведения контрольных мероприятий нарушения администрацией Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области по предложениям структурного подразделения администрации округа применяются меры административной ответственности в соответствии с действующим законодательством и экономические меры воздействия.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

к Порядку оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ) стандартам качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых за счет средств бюджета Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области на территории Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области

Порядок ведения книги обращений

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

2. Книга обращений регистрируется в структурном подразделении 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 (работ) месте. Книга должна предъявляться по первому требованию.

4. Потребителю услуг (работ), 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 (работы), 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 (работы), 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 (работ) хранятся у руководителя организации до конца текущего года.

6. В случае если для принятия мер по устранению отмеченных потребителем услуг (работ) 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 (работы), 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 (работ), 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 _____