

**КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ СУХОБУЗИМСКИЙ РАЙОН
АДМИНИСТРАЦИЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«15» 09 2008 г. с. Сухобузимское

№ 643-п

Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества оказания муниципальных услуг

В целях повышения эффективности использования средств районного бюджета, руководствуясь постановлением администрации Сухобузимского района от 08.05.08 г. № 312-п «Об утверждении Программы реформирования муниципальных финансов Сухобузимского района на 2008-2009 гг.» ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества оказания муниципальных услуг (прилагается).
2. Контроль за выполнением постановления возложить на первого заместителя главы района Алпацкого А. В.
3. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава района

В.П. Влиско

Приложение
к постановлению администрации
Сухобузимского района
от 15.09. 2008 № 643-п

**Порядок
оценки соответствия качества фактически предоставляемых
муниципальных услуг стандартам качества оказания муниципальных
услуг**

1. Общие положения

1.1. Проведение оценки соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг стандартам качества оказания муниципальных услуг (далее - оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг) осуществляется в целях повышения качества оказываемых населению Сухобузимского района (далее - населению) муниципальных услуг.

1.2. Основными задачами оценки соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг являются:

системный анализ и оценка получаемой информации о качестве оказываемых муниципальных услуг и их сопоставление с требованиями стандартов качества оказания муниципальных услуг;

обеспечение органов местного самоуправления и населения информацией о качестве оказываемых муниципальных услуг, полученной по результатам оценки соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг.

1.3. В целях реализации настоящего Порядка применяется следующее понятие:

Органы местного самоуправления - управление образования администрации Сухобузимского района, отдел культуры администрации Сухобузимского района, управление социальной защиты населения администрации Сухобузимского района, МУЗ «Сухобузимская ЦРБ».

2. Порядок оценки соответствия качества муниципальных услуг стандартам
качества муниципальных услуг

2.1. Оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг проводится органами местного самоуправления один раз в полгода. Проведение оценки соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг осуществляется с использованием следующих методов: проведения мониторинга соответствия

качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг и проведения специального опроса населения о качестве оказываемых муниципальных услуг.

2.1.1. Мониторинг соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг (далее - мониторинг) проводится органами местного самоуправления.

Органы местного самоуправления ежегодно составляют и утверждают планы проведения мониторинга. Мониторинг проводится на основании указанных планов или поступивших жалоб на качество предоставляемых муниципальных услуг в соответствии с Порядком проведения мониторинга соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг (приложение N 1 к настоящему Порядку).

2.1.2. С целью выявления степени удовлетворения населения качеством оказываемых муниципальных услуг возможно проведение специальных опросов населения о качестве оказываемых муниципальных услуг.

Специальный опрос населения о качестве оказываемых муниципальных услуг проводится органами местного самоуправления, в соответствии с действующим законодательством и Порядком проведения специального опроса населения Сухобузимского района о качестве оказываемых муниципальных услуг (приложение N 2 к настоящему Порядку).

2.2. По итогам расчета весовых оценок для каждой муниципальной услуги по каждому из методов оценки определяется сводная оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг.

2.2.1. Если оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг проводится на основании мониторинга и специального опроса населения, сводная оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг рассчитывается по следующей формуле:

$$ОЦ_{сводная} = 0,5 \times ОЦ1 + 0,5 \times ОЦ2,$$

где:

ОЦ_{сводная} - сводная оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг для каждой муниципальной услуги;

ОЦ1 - весовая оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг по итогам мониторинга;

ОЦ2 - весовая оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг на основе проведенного специального опроса.

2.2.2. Если оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг проводится на основании мониторинга, сводная оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг рассчитывается по следующей формуле:

$$ОЦ_{сводная} = ОЦ1,$$

где:

ОЦсводная - сводная оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг для каждой муниципальной услуги;

ОЦ1 - весовая оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг по итогам мониторинга.

2.3. Сводная оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг по каждой муниципальной услуге соответствует следующим значениям:

Значения оценки	Интерпретация оценки
ОЦсводная = 1	услуги соответствуют стандартам качества муниципальных услуг
$0,5 \leq \text{ОЦсводная} < 1$	услуги в целом соответствуют стандартам качества муниципальных услуг
ОЦсводная < 0,5	услуги не соответствуют стандартам качества муниципальных услуг

2.4. Органы местного самоуправления в срок до 25-го числа месяца, следующего за отчетным полугодием, представляют в администрацию Сухобузимского района сводный отчет о результатах оценки соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг по форме согласно приложению N 3 к настоящему Порядку и пояснительную записку о выполнении установленных требований стандартов качества муниципальных услуг.

2.5. Результаты оценки соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг учитываются при:

подготовке отчета об исполнении районного бюджета;
подготовке проекта районного бюджета на очередной финансовый год;
разработке предложений о внесении изменений в перечень муниципальных услуг, стандарты качества оказания муниципальных услуг.

2.6. Органы местного самоуправления публикуют ежегодно в средствах массовой информации итоги оценки соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг.

Приложение N 1
к Порядку оценки соответствия
качества фактически
предоставляемых муниципальных
услуг стандартам качества
оказания муниципальных услуг

**Порядок
проведения мониторинга соответствия качества муниципальных услуг
стандартам качества муниципальных услуг**

1. Под мониторингом соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг понимается сбор и анализ информации о состоянии качества фактически оказываемых муниципальных услуг, о соблюдении соответствующих стандартов муниципальных услуг.

2. Объектами мониторинга являются муниципальные услуги, оказываемые учреждениями и иными организациями (далее - учреждения и организации) за счет средств районного бюджета.

3. Субъектами мониторинга являются учреждения, организации, оказывающие муниципальные услуги.

4. Мониторинг проводится по месту фактического оказания муниципальных услуг в часы работы проверяемого учреждения и в установленные рабочие дни.

5. Мониторинг проводится по следующим критериям:
категории получателей муниципальных услуг;
режим работы учреждения;
объем оказания муниципальных услуг;
информационное обеспечение получателей муниципальных услуг при обращении за оказанием муниципальных услуг и в ходе получения муниципальных услуг;

сроки оказания муниципальных услуг;
наличие жалоб со стороны потребителей муниципальных услуг.

6. Оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг по итогам мониторинга осуществляется по следующим критериям:

Критерий оценки	Весовая оценка (ОЦ1)	Интерпретация оценки
Отсутствие выявленных в ходе мониторинга нарушений требований стандартов качества муниципальных услуг	1,0	Услуги соответствуют стандартам качества муниципальных услуг
Выявленные в ходе мониторинга единичные нарушения требований стандартов качества муниципальных услуг	0,5	Услуги в целом соответствуют стандартам качества

		муниципальных услуг
Выявленные в ходе мониторинга многочисленные (более пяти) нарушения требований стандартов качества бюджетных услуг и не устранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений	0	Услуги не соответствуют стандартам качества муниципальных услуг

где:

ОЦ1 - весовая оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг по итогам мониторинга по каждой муниципальной услуге.

Приложение N 2
к Порядку оценки соответствия
качества фактически
предоставляемых муниципальных
услуг стандартам качества
оказания муниципальных услуг

**Порядок
проведения специального опроса населения Сухобузимского района о
качестве оказываемых муниципальных услуг**

1. Под специальным опросом населения о качестве оказываемых муниципальных услуг (далее - опрос) понимается способ выявления мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, непосредственно затрагивающих его интересы.

2. Органы местного самоуправления обеспечивают проведение опроса.

3. Финансирование мероприятий, связанных с подготовкой и проведением опроса, осуществляется за счет средств районного бюджета.

4. Опрос должен проводиться на территории Сухобузимского района.

Опрос проводится в течение одного или нескольких дней, но не более 10 дней.

В опросе имеют право участвовать совершеннолетние граждане Российской Федерации, постоянно или преимущественно проживающие на территории Сухобузимского района, в границах которого проводится опрос.

Подготовка, проведение и установление результатов опроса осуществляются открыто и гласно.

5. Органы местного самоуправления:

организуют проведение опроса и оповещают жителей района, участвующих в опросе, через средства массовой информации о порядке, месте, дате и времени проведения опроса, вопросе (вопросах), выносимом (выносимых) на опрос;

разрабатывают и (или) утверждают форму опросных листов, анкет и обеспечивают их изготовление;

взаимодействуют с организациями при проведении мероприятий, связанных с проведением опроса.

6. При проведении опроса должно быть выявлено мнение потребителей муниципальных услуг в не менее чем 50 процентах муниципальных учреждений, иных организаций, оказывающих муниципальные услуги.

Количество потребителей муниципальных услуг, участвующих в опросе, должно быть не менее 20 человек в каждом учреждении.

7. После проведения опроса органы местного самоуправления готовят и утверждают или утверждают письменный отчет о результатах проведения опроса.

8. Органы местного самоуправления обеспечивают сохранность документации по проведению опроса в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

9. Оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг на основе проведенного опроса производится по следующим критериям:

Критерии оценки	Весовая оценка (ОЦ2)	Интерпретация оценки
Более 70% опрошенного населения района считает, что муниципальные услуги удовлетворяют их потребности	1,0	Услуги соответствуют стандартам качества муниципальных услуг
50-70% опрошенного населения района считает, что муниципальные услуги удовлетворяют их потребности	0,5	Услуги в целом соответствуют стандартам качества муниципальных услуг
Менее 50% опрошенного населения района считает, что муниципальные услуги удовлетворяют их потребности	0	Услуги не соответствуют стандартам качества муниципальных услуг

где:

ОЦ2 - весовая оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг на основе проведенного опроса по каждой муниципальной услуге.

Приложение N 3
к Порядку оценки соответствия
качества фактически
предоставляемых муниципальных
услуг стандартам качества
оказания муниципальных услуг

Сводный отчет
о результатах оценки соответствия качества
муниципальных услуг стандартам качества
муниципальных услуг

N п/п	Наименование учреждения	Наименование муниципальной услуги	Оценка соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг		
			по итогам мониторинга (ОЦ1)	на основе проведенного специального опроса (ОЦ2)	сводная оценка (ОЦсводная)
1	2	3	4	5	6
1		Муниципальная услуга 1			
		...			
...		Муниципальная услуга n			
		...			
n		Муниципальная услуга 1			
		...			
		Муниципальная услуга n			
		...			

Наименование должности подпись И.О. Фамилия

М.П.