****

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КЕДРОВОГО

#### ПОСТАНОВЛЕНИЕ

06.07.2011 № 313

**Томская область**

**г. Кедровый**

|  |
| --- |
| Об утверждении Положения об общих подходах к оценке качества муниципальных услуг (работ) и удовлетворенности потребителей муниципальных услуг (работ), предоставляемых за счет средств бюджета муниципального образования «Город Кедровый» населению |

Руководствуясь Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103023;fld=134) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения эффективности расходования бюджетных средств муниципального образования «Город Кедровый»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Положение об общих подходах к оценке качества муниципальных услуг (работ) и удовлетворенности потребителей муниципальных услуг (работ), предоставляемых за счет средств бюджета муниципального образования «Город Кедровый» населению, согласно приложению.

2.Контроль за исполнением постановления возложить на Управляющего делами Администрации города Кедрового Горячеву Ж.Ю.

И.о. Мэра И.В. Назаров

Приложение

Утверждено Постановлением

Администрации города Кедрового

От 06.07.2011г. № 313

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**об общих подходах к оценке качества муниципальных услуг и удовлетворенности потребителей муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств бюджета муниципального образования «Город Кедровый» населению**

**1. Общие положения**

1. Настоящее Положение определяет общие подходы к оценке качества  
муниципальных услуг и удовлетворенности потребителей муниципальных услуг,  
предоставляемых за счет средств бюджета муниципального образования «Город Кедровый» населению (далее - оценка качества предоставляемых муниципальных  
услуг). Оценка качества предоставляемых муниципальных услуг является средством  
общественного и ведомственного контроля над предоставлением муниципальных услуг и  
осуществляется путем оценки соответствия качества фактически предоставляемых  
муниципальных услуг утвержденным стандартам качества муниципальных услуг.

2. Структурные подразделения администрации города Кедрового,  
осуществляющие координацию и регулирование деятельности в соответствующих  
отраслях (сфере управления), МУЗ МСЧ г. Кедрового, являющиеся субъектами бюджетного планирования в отношении муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств бюджета муниципального образования «Город Кедровый», разрабатывают и утверждают стандарты качества муниципальных услуг. Стандарты качества муниципальных услуг подлежат опубликованию в средствах массовой информации и на официальном сайте администрации муниципального образования «Город Кедровый».

3. Целями проведения оценки качества предоставляемых муниципальных услуг  
являются:

- выявление степени удовлетворенности населения муниципального образования  
качеством предоставляемых муниципальных услуг;

- оценка деятельности организаций, предоставляющих муниципальные услуги,  
финансируемые из бюджета муниципального образования;

- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых  
муниципальных услуг;

- повышение эффективности и результативности расходов бюджета муниципального образования.

4. Основными задачами оценки качества предоставляемых муниципальных услуг  
являются:

1) определение степени соответствия качества фактически предоставляемых  
муниципальных услуг установленным стандартам качества муниципальных услуг;

2) анализ исполнения утвержденных административных регламентов  
предоставления муниципальных услуг;

3) мониторинг и контроль за деятельностью организаций, предоставляющих  
муниципальные услуги;

4) формирование информационной базы о качестве муниципальных услуг;

5) доведение до потребителей результатов оценки качества предоставляемых  
муниципальных услуг, мониторинга и контроля за предоставлением муниципальных  
услуг.

5. Оценка качества муниципальных услуг и удовлетворенности потребителей  
качеством муниципальных услуг осуществляется Отделом по труду и социальной политике администрации города Кедрового на основании результатов:

- опросов населения муниципального образования «Город Кедровый», проводимых в соответствии с Порядком проведения социологических опросов для определения уровня оценки населением результатов деятельности органов местного самоуправления муниципальных образований Томской области, утверждаемом органами исполнительной власти Томской области;

- проведенных контрольных мероприятий по проверке соответствия качества  
фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных  
услуг (далее - контрольные мероприятия) согласно приложению к настоящему Положению;

- рассмотрения и анализа поступивших обращений граждан.

В качестве дополнительных источников информации могут использоваться данные статистики и ведомственной отчетности, социологические опросы населения, проводимые независимыми негосударственными организациями, данные сети Интернет, средств массовой информации.

6. Отдел по труду и социальной политике администрации города Кедрового по итогам года  
обобщает полученные в соответствии с пунктом 5 данные о качестве предоставляемых  
муниципальных услуг и обеспечивают опубликование результатов оценки качества  
предоставляемых муниципальных услуг в средствах массовой информации и на  
официальном сайте муниципального образования «Город Кедровый».

7. Результаты проведения оценки качества муниципальных услуг и  
удовлетворенности потребителей качеством муниципальных услуг используются при оценке эффективности деятельности организаций, предоставляющих муниципальные услуги, а также при принятии решений о приоритетах расходования бюджетных средств муниципального образования.

**2. Основные требования, предъявляемые к результатам работы организаций, предоставляющих муниципальные услуги, в соответствии со стандартами качества муниципальных услуг**

9. Для выполнения стандартов качества муниципальных услуг для организаций, предоставляющих муниципальные услуги, устанавливаются следующие основные  
требования:

9.1. Наличие нормативных документов, в соответствии с которыми функционирует  
организация, предоставляющая муниципальные услуги, регламентирующих процесс  
предоставления муниципальных услуг, определяющих методы (способы) их  
предоставления и контроля за их выполнением, а также предусматривающих меры,  
направленные на совершенствование работы организации:

- областные и муниципальные нормативные правовые акты;

- положение (устав) муниципальной организации;

- правила, инструкции, штатное расписание, правила внутреннего распорядка,  
приказы, иные нормативные документы;

-эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру.

9.2. Размещение организации, предоставляющей муниципальные услуги, и ее  
структурных подразделений на специально выделенных территориях, в специально предназначенных зданиях и помещениях, обеспеченных средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

В соответствии с действующими нормативными правовыми документами размеры и состояние помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.д.).

9.3. Оснащение организации, предоставляющей муниципальные услуги,  
специальным оборудованием, приборами, аппаратурой, используемыми строго по  
назначению в соответствии с эксплуатационной документацией и содержащимися в  
технически исправном состоянии.

9.4. Укомплектованность организации, предоставляющей муниципальные услуги,  
персоналом с соответствующей квалификацией:

- организация, предоставляющая муниципальные услуги, должна располагать  
необходимым числом кадров в соответствии со штатным расписанием;

- персонал должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей, в соответствии с должностными инструкциями;

- в организации, предоставляющей муниципальные услуги, должна проводиться  
аттестация работников в установленном порядке.

10. Основные требования к результатам деятельности организаций, предоставляющих муниципальные услуги, представляют собой детализированные стандарты оказываемых данными организациями муниципальных услуг, предлагающие описание конкретных требований к результатам работы организации, предоставляющей муниципальные услуги, формируемые в виде муниципального задания, представленного структурными подразделениями администрации города Кедрового, МУЗ МСЧ г. Кедрового.

Требования к организациям, предоставляющим муниципальные услуги, заключаются в обязательствах организаций, предоставляющих муниципальные услуги:

- своевременно и в полном объеме предоставлять муниципальные услуги,  
определенные муниципальным заданием, достигая конечных результатов;

- муниципальные услуги, предоставляемые организациями, должны соответствовать требованиям стандартов качества муниципальных услуг, утвержденных нормативными актами субъекта РФ и муниципального образования;

* эффективно и экономно использовать бюджетные средства, а также  
  внебюджетные ресурсы в соответствии с их целевым назначением для своевременного и  
  качественного предоставления муниципальных услуг;
* предоставлять в установленные сроки и в полном объеме необходимую  
  информацию как в вышестоящую организацию, так и непосредственно в организации,  
  осуществляющие контроль со стороны потребителей муниципальных услуг, в средства  
  массовой информации, для размещения в сети Интернет.

Приложение

к Положению об общих подходах

к оценке качества муниципальных

услуг и удовлетворенности потребителей

муниципальных услуг, предоставляемых

за счет средств бюджета муниципального

образования населению муниципального образования

**ПОРЯДОК**

**проведения контрольных мероприятий по осуществлению оценки качества предоставляемых муниципальных услуг**

1. Контрольные мероприятия по осуществлению оценки качества предоставляемых  
   муниципальных услуг проводятся Отделом по труду и социальной политике администрации города Кедрового на основании планов, составленных с учетом обращений (жалоб) населения на качество муниципальных услуг. План проведения контрольных мероприятий на  
   соответствующий финансовый год утверждается распоряжением администрации города Кедрового. Проведение контрольных мероприятий осуществляется на основании распоряжения администрации города Кедрового, в котором указываются:

- основания проведения контрольного мероприятия;

- наименование организации, предоставляющей муниципальные услуги, в  
отношении которой проводится контрольное мероприятие;

- объект проверки (муниципальная услуга);

- дата начала и окончания контрольного мероприятия.

1. Контрольные мероприятия проводятся по месту фактического предоставления  
   муниципальных услуг в часы работы проверяемой организации, предоставляющей  
   муниципальные услуги, и в установленные рабочие дни.
2. 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 и  
   экспертиз, на основании мотивированного предложения должностного лица (лиц),  
   осуществляющего контрольное мероприятие (далее - должностное лицо (лица) службы),  
   руководителем службы срок проведения контрольного мероприятия может быть продлен,  
   но не более чем на двадцать календарных дней.

4. Контрольное мероприятие может проводиться без предварительного  
уведомления либо с предварительным уведомлением проверяемой организации,  
предоставляющей муниципальные услуги, 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.

1. Контрольное мероприятие проводится должностным лицом (лицами) Отдела по труду и социальной политике на основании предъявленного им (ими) руководителю проверяемой организации, предоставляющей муниципальные услуги (или лицу, его замещающему), распоряжения о проведении проверки и служебного удостоверения.
2. В период проведения контрольного мероприятия должностное лицо (лица)  
   службы вправе:

- посещать территорию и помещения проверяемой организации, предоставляющей  
муниципальные услуги;

- требовать от руководителя проверяемой организации, предоставляющей  
муниципальные услуги, во время проведения контрольного мероприятия присутствия  
работников этой организации для своевременного ответа на поставленные вопросы и  
представления соответствующих документов;

- требовать от руководителя и работников проверяемой организации, предоставляющей муниципальные услуги, 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 проверяемой организации, предоставляющей  
муниципальные услуги, необходимые оригиналы документов или их копии, делать копии  
документов;

- проверять документы, относящиеся к предмету контрольного мероприятия.

8. В период осуществления контрольного мероприятия должностное лицо (лица)  
Отдела по труду и социальной политике обязано:

* своевременно и в полном объеме исполнять предоставленные ему полномочия по  
  предупреждению, выявлению и пресечению нарушений соответствия качества  
  муниципальных услуг требованиям стандартов;
* соблюдать законодательство Российской Федерации, права и законные интересы  
  проверяемой организации, предоставляющей муниципальные услуги;
* проводить контрольные мероприятия на основании и в строгом соответствии с  
  распоряжением администрации города Кедрового о проведении контрольных мероприятий;
* не препятствовать руководителю проверяемой организации, предоставляющей  
  муниципальные услуги, и уполномоченным им лицам присутствовать при проведении  
  контрольного мероприятия, давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету  
  контрольного мероприятия;
* не препятствовать осуществлению деятельности организации, предоставляющей  
  муниципальные услуги;
* обеспечить сохранность и возврат оригиналов документов, полученных в ходе  
  контрольного мероприятия;
* составить акт по результатам контрольного мероприятия;
* ознакомить руководителя проверяемой организации, предоставляющей муниципальные услуги, с актом, составленным по результатам контрольного мероприятия.

9. В случае отказа руководителя проверяемой организации, предоставляющей  
муниципальные услуги, представлять необходимые для проведения контрольного  
мероприятия документы либо установления им других препятствий должностное лицо Отдела по труду и социальной политике направляет Управляющему делами администрации города Кедрового письменное обращение о необходимости принятия мер в отношении руководителя организации, предоставляющей муниципальные услуги, и устранения препятствий, не позволяющих проводить контрольные мероприятия.

10. По результатам проведения контрольного мероприятия должностным лицом  
(лицами) Отдела по труду и социальной политике составляется акт о проведении контрольного мероприятия, содержащий:

- наименование организации, в отношении которой проводилось контрольное  
мероприятие;

- основания для проведения контрольного мероприятия;

- время проведения контрольного мероприятия;

- объект проверки;

- критерии оценки стандартов качества муниципальных услуг;

* нормативные и фактические показатели стандартов качества муниципальных  
  услуг;
* выявленные в ходе контрольного мероприятия факты нарушений показателей  
  стандартов качества и исполнения административных регламентов предоставления  
  муниципальных услуг;

- оценку качества предоставляемых муниципальных услуг по следующим  
критериям:

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий оценки** | **Оценка** |
| Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений требований стандартов качества | Услуги соответствуют стандартам качества |
| Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований стандартов качества (не более двух) | Услуги в целом соответствуют стандартам качества |
| Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества (три и более) | Услуги предоставляются с устранимыми нарушениями стандартов качества |
| Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества и неустранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений | Услуги не соответствуют стандартам качества |

- предложения по устранению выявленных нарушений.

11. Акт о проведении контрольного мероприятия составляется в трех экземплярах, один из которых направляется руководителю организации, предоставляющей муниципальные услуги, в отношении которой проводилось контрольное мероприятие, второй – органу местного самоуправления, курирующему предоставление соответствующих услуг, третий экземпляр остается в Отделе по труду и социальной политике администрации города Кедрового.

12. В течение 30 дней со дня окончания контрольного мероприятия руководитель организации, предоставляющей муниципальные услуги, направляет в Отдел по труду и социальной политике администрации города Кедрового информацию о принятых мерах по устранению выявленных нарушений и наказанию виновных должностных лиц (работников) организации, предоставляющей муниципальные услуги.

13. В случае, если муниципальные услуги не соответствуют стандартам качества, в отношении руководителей организации, предоставляющей муниципальные услуги, принимаются меры, предусмотренные нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъекта РФ и муниципального образования «Город Кедровый».