Российская Федерация
Иркутская область

Администрация города Усолье-Сибирское

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 09.11.2015 № 2002

Об утверждении порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества муниципальных услуг

В целях обеспечения качества предоставляемых муниципальных услуг и осуществления контроля за соответствием качества фактически предоставляемых муниципальных услуг, оптимизации бюджетных расходов, а также повышения эффективности деятельности органов местного самоуправления города Усолье-Сибирское, руководствуясь статьей 16 Федерального закона от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", статьями 45, 55 Устава города Усолье-Сибирское, администрация города Усолье-Сибирское

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества муниципальных услуг.

2. Отраслевым (функциональным) органам администрации города Усолье-Сибирское, в компетенции которых входит предоставление муниципальных услуг, обеспечить:

2.1.Проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества в соответствии с утвержденным Порядком;

2.2. Доведение утверждаемого Порядка до руководителей муниципальных учреждений – исполнителей муниципальных услуг (далее- исполнители муниципальных услуг);

2.3.Закрепление ответственных за проведение проверок соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества в соответствии с утвержденным Порядком;

2.4.Контроль за соблюдением исполнителями муниципальных услуг требований, установленных Порядком;

2.5. Учет сведений о соблюдении стандартов качества предоставления муниципальных услуг и применение соответствующих мер в процессе организации предоставления муниципальных услуг.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Официальное Усолье» и разместить на официальном сайте администрации города Усолье-Сибирское.

4. Отменить:

4.1. Постановление администрации муниципального образования города Усолье-Сибирское от 22.06.2010 г. № 1123 «Об утверждении порядка оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества муниципальных услуг».

4.2. Постановление администрации города Усолье-Сибирское от 19.07.2[illegible] г. № 1477 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования города Усолье-Сибирское от 22.06.2010 г. № 1123 «Об утверждении порядка оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества муниципальных услуг».

5. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Глава администрации города **О.П. Жилкин**

Копия верна:
Начальник отдела учета и контроля
документов и обращений граждан аппарата С.А. Никитеев

Утверждено
Постановлением администрации
города Усолье-Сибирское
от 09.11. 2015 года № 2002

ПОРЯДОК
ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА ФАКТИЧЕСКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ УТВЕРЖДЕННЫМ СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях обеспечения качества предоставления муниципальных услуг, повышение эффективности и результативности расходования бюджетных средств. Результаты оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества учитываются при составлении проекта бюджета города Усолье-Сибирское на очередной финансовый год (очередной финансовый год и плановый период).

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

1.2.1. Подтверждение соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества, утвержденным постановлением администрации города Усолье-Сибирское.

1.2.2. Практическое использование утвержденных стандартов качества в процессе предоставления муниципальных услуг - приведение в соответствие качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

1.2.3. Формирование информационной базы о качестве фактически предоставляемых муниципальных услуг.

1.3. Проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества осуществляется отраслевыми (функциональными) органами администрации города Усолье-Сибирское (далее – ГРБС), в компетенцию которых входит предоставление либо организация предоставления муниципальных услуг, направленная на проверку соблюдения исполнителями муниципальных услуг обязательных требований к объему муниципальной услуги, порядку и условиям ее оказания, а также иным обязательным характеристикам муниципальной услуги установленным стандартом качества (далее - показатель стандарта качества).

1.4. Объектами оценки соответствия качества муниципальных услуг являются муниципальные услуги, предоставляемые исполнителями муниципальных услуг включенные в сводный реестр муниципальных услуг (работ) муниципального образования «город Усолье-Сибирское», их соответствие установленным требованиям утвержденных стандартов качества.

1.5. Субъектами оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества являются муниципальные бюджетные учреждения, осуществляющие предоставление муниципальных услуг населению города Усолье-Сибирское (далее - исполнители муниципальных услуг).

2. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА ФАКТИЧЕСКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА

2.1. В целях проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества ГРБС осуществляют сбор данных с применением следующих методов:

- мониторинг соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам качества (далее - мониторинг соответствия);
- опросы потребителей муниципальных услуг о качестве предоставления муниципальных услуг проводится следующими способами, в том числе: анкетирование, интернет-опрос;
- контрольные мероприятия.

2.2. Мониторинг соответствия проводится ГРБС в разрезе исполнителей муниципальных услуг и видов муниципальных услуг в течение всего срока действия соответствующего муниципального задания на оказание муниципальных услуг.

2.3. Опрос населения города Усолье-Сибирское – это выявление мнения населения о качестве предоставления муниципальных услуг. Опрос потребителей муниципальных услуг о качестве предоставления муниципальных услуг может проводиться ГРБС:

- в муниципальных учреждениях, предоставляющих муниципальные услуги на основании муниципальных заданий;
- по месту жительства потребителей муниципальных услуг;
- на официальном сайте администрации города Усолье-Сибирское в сети Интернет.

Периодичность, способ и продолжительность опроса потребителей муниципальных услуг определяются руководителем ГРБС.

2.4. Результаты опросов населения города Усолье-Сибирское - потребителей муниципальных услуг - используются для корректировки информации, полученной в ходе мониторинга соответствия от исполнителей муниципальных услуг.

2.5. Контрольные мероприятия проводятся ГРБС в соответствии с утвержденными их руководителями планами проведения контрольных мероприятий, на основании обращений (жалоб) на качество предоставленных муниципальных услуг, поступивших в отраслевые (функциональные) органы администрации города Усолье-Сибирское, в случае выявленных нарушений по результатам оценки проведенной в соответствии с п.2.6. настоящего Порядка.

Планы по проведению контрольных мероприятий формируются на очередной год (на очередной год и плановый период) по итогам оценки, представленной исполнителями муниципальных услуг, и утверждаются руководителем отраслевого (функционального) органа администрации города Усолье-Сибирское, не позднее 20 декабря текущего года.

2.6. В рамках оценки соответствия качества предоставления муниципальных услуг исполнители муниципальных услуг не реже одного раза в квартал направляют в адрес руководителя, соответствующего ГРБС отчет оценки

соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества муниципальных услуг по показателям, определяемым ГРБС в соответствии со стандартами качества, по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку. Отчет должен быть направлен в течение месяца, следующего за отчетным кварталом

2.7. ГРБС проводит анализ отчетов, представленных ему исполнителями муниципальных услуг, а также результатов опросов потребителей муниципальных услуг и контрольных мероприятий.

Анализ отчетов исполнителей муниципальных услуг проводится ежеквартально, оценка по итогам опроса потребителей муниципальных услуг и по итогам контрольных мероприятий - по завершении указанных мероприятий.

2.8. Оценка рассчитывается как процент соответствия предоставляемой муниципальной услуги стандартам качества. Оценка проводится для каждого исполнителя муниципальной услуги. Если исполнитель оказывает несколько видов муниципальных услуг, оценка проводится отдельно по каждой муниципальной услуге.

2.9. Нормативные значения показателей стандарта качества устанавливаются постановлениями администрации города Усолье-Сибирское - по каждому виду муниципальной услуги в натуральных единицах или в процентном соотношении.

2.10. При выявлении по результатам оценки фактов невыполнения исполнителем муниципальной услуги требований стандарта качества ГРБС, вправе затребовать пояснения с указанием причин (факторов) возникновения таких фактов. Исполнитель муниципальной услуги обязан представить пояснения в письменной форме в течение двух недель после получения соответствующего запроса от ГРБС.

2.11. Оценка результатов соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг оцениваются по следующим критериям:

Критерии оценки	Сводная оценка, %	Значение оценки
Отсутствие выявленных нарушений требований стандартов качества	100	Муниципальные услуги полностью соответствуют стандартам качества
Выявленные единичные нарушения требований стандартов качества	81 - 99	Муниципальные услуги в целом соответствуют стандартам качества
Выявленные многочисленные нарушения требований стандартов качества	51 - 80	Муниципальные услуги предоставляются с отклонениями от стандартов качества
Выявленные многочисленные нарушения требования	0 - 50	Муниципальные услуги не соответствуют стандартам качества

стандартов качества и не устранение исполнителем муниципальных у слуг ранее выявленных нарушений		

2.12. При проведении оценки ГРБС в отношении исполнителя муниципальной услуги рассматривается динамика изменения показателя соответствия качества предоставления муниципальной услуги за текущий и предшествующий годы в соответствии с Приложением № 2 к настоящему Порядку, предоставляемой одновременно с оценкой соответствия качества.

По итогам анализа динамики изменения оценки ГРБС вправе принять следующие решения:

1) обязать исполнителя муниципальной услуги в определенный срок устранить выявленные нарушения стандарта качества;

2) рекомендовать исполнителю муниципальной услуги изменить условия предоставления муниципальных услуг с целью их приведения в соответствие с требованиями стандарта качества;

3) внести изменения в утвержденное муниципальное задание;

4) досрочно прекратить муниципальное задание.

2.13. Информация, полученная ГРБС в ходе проведения оценки, используется для решения следующих задач:

- выявления причин (факторов) возникновения отклонения качества фактически предоставляемых муниципальных услуг, от требований стандарта качества;

- выработки политики по работе с исполнителями муниципальных услуг в целях обеспечения надлежащего качества муниципальных услуг;

- оценки целесообразности внесения изменений и (или) дополнений действующие стандарты качества;

- накопления информации для проведения итоговой оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

2.14. В рамках оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества ГБРС ежегодно формируют итоговый отчет о соответствии качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества в соответствующей сфере (далее - итоговый отчет), содержащий:

- анализ оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг, утвержденных стандартам качества муниципальных услуг в соответствии с Приложением № 1 к настоящему Порядку;

- анализ динамики показателей соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества и прогноз изменения их качества в соответствии с Приложением № 3 к настоящему Порядку;

- анализ причин (факторов) возникновения отклонений от стандартов качества;

- оценку последствий фактов невыполнения исполнителями муниципальных услуг требований стандартов качества;

- перечень действий, которые необходимо предпринять, чтобы исключить в дальнейшем отклонения от стандарта качества;

- предложения по разработке муниципальных программ, направленных на обеспечение выполнения требований стандартов качества;

- предложения по внесению изменений в действующие стандарты качества, их отмене, по разработке и принятию новых стандартов качества.

2.15. ГРБС направляет в комитет по финансам администрации города Усолье-Сибирское отчет с пояснительной запиской, содержащей информацию, указанную в п. 2.15 настоящего Порядка, для проведения им сводной оценки, не позднее 1 апреля текущего года, следующего за отчетным.

2.16. Отчет по итогам сводной оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества направляется главе администрации муниципального образования города Усолье-Сибирское комитетом по финансам администрации города Усолье-Сибирское не позднее чем за три месяца до внесения проекта бюджета города на очередной финансовый год (очередной финансовый год и плановый период) в Думу города Усолье-Сибирское.

3. ИНФОРМИРОВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ ГОРОДА О РЕЗУЛЬТАТАХ ОЦЕНКИ СОБЛЮДЕНИЯ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА

3.1. Ежегодно не позднее 1 апреля текущего года ГРБС организуют размещение на официальном сайте администрации города Усолье-Сибирское в сети Интернет отчетов о соответствии качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

Председатель комитета по финансам
администрации города Усолье-Сибирское Е.Г. Егорова

Приложение № 1
к Порядку
оценки соответствия качества фактически
предоставляемых муниципальных услуг
утвержденным стандартам качества
муниципальных услуг

РАСЧЕТ
ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА ФАКТИЧЕСКИ
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ УТВЕРЖДЕННЫМ
СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

_____
(наименование отраслевого (функционального) органа администрации города Усолье-Сибирское)

_____
(наименование исполнителя муниципальных услуг)

_____
(наименование муниципальной услуги)

Дата составления ____/_____ 20__ г.

Наименование муниципальной услуги/показатель стандарта качества муниципальной услуги	Ед. изм.	Нормативное значение показателя	Фактическое значение показателя	Относительное Значение показателя (гр. 4 / гр. 3)	Вес показателя соответствия качества в сводной оценке, %	Текущее значение показателя, % (гр. 5 х гр. 6)
1	2	3	4	5	6	7
ИТОГО оценка	X	X	X	X	100%	

Руководитель отраслевого (функционального)
органа администрации города
Усолье-Сибирское _____ _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Примечания:

1. В графе 1 указываются категория и наименование показателей по муниципальной услуге.

2. В графе 3 указывается нормативное значение показателя. Нормативные значения показателей стандарта качества устанавливаются постановлением администрации города Усолье-Сибирское, подготавливаемым отраслевым (функциональным) органом администрации города Усолье-Сибирское ответственным за организацию предоставления соответствующих муниципальных услуг, по каждому виду муниципальной услуги в натуральных единицах или в процентном соотношении. Графа 3 заполняется только по строкам, соответствующим наименованию показателя.

3. В графе 4 указывается фактическое значение показателя по

3. В графе 4 указывается фактическое значение показателя по итогам мониторинга, опроса потребителей муниципальных услуг или контрольного мероприятия. Графа 4 заполняется только по строкам, соответствующим наименованию показателя.

При наличии нескольких оценок фактического значения показателя стандарта качества используется более приоритетное. Расположение оценок в порядке убывания приоритета: по итогам контрольных мероприятий, по итогам опроса потребителей муниципальных услуг и по данным мониторинга.

4. В графе 5 рассчитывается относительное значение показателя стандарта качества муниципальной услуги как отношение фактического значения к нормативному. При превышении фактического показателя стандарта качества муниципальной услуги над нормативным относительное значение показателя стандарта качества муниципальной услуги принимается равным 100%. Графа 5 заполняется только по строкам, соответствующим наименованию показателя.

5. В графе 6 указывается вес данного показателя в сводной оценке в процентах. При этом больший вес соответствует более значимому показателю.

Сумма весов показателей по каждой муниципальной услуге, оказываемой каждым исполнителем муниципальных услуг, должна составлять 100%. Значение весов показателей в сводной оценке утверждается руководителем ответственного отраслевого (функционального) органа администрации города Усолье-Сибирское.

6. В графе 7 по строкам, соответствующим наименованию показателя, рассчитывается текущее значение показателей соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальных услуг, как произведение относительного значения показателя и веса показателя соответствия качества в сводной оценке.

В графе 7 по строкам, соответствующим наименованию категории показателей по муниципальной услуге, рассчитывается оценка по категории как сумма итоговых значений показателей по данной категории.

В графе 7 по строке "ИТОГО оценка" рассчитывается оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг, стандартам качества муниципальных услуг, как сумма оценок по всем категориям показателей.

Приложение № 2
к Порядку
оценки соответствия качества фактически
предоставляемых муниципальных услуг
утвержденным стандартам качества
муниципальных услуг

АНАЛИЗ
ДИНАМИКИ ИЗМЕНЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ СООТВЕТСТВИЯ
КАЧЕСТВА ФАКТИЧЕСКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ
УСЛУГИ, СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ, ПРИ СВОДНОЙ ОЦЕНКЕ

_____
(наименование отраслевого (функционального) органа администрации города Усолье-Сибирское)

_____
(наименование муниципальной услуги,)

Дата составления ____/_____ 20__ г.

Исполнитель муниципальной услуги	Предшествующий год				Отчетный год			
	I кв.	II кв.	III кв.	IV кв.	I кв.	II кв.	III кв.	IV кв.
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Исполнитель 1								
Исполнитель 2								
Исполнитель 3								
...								

Руководитель отраслевого (функционального)
органа администрации города
Усолье-Сибирское
_____ _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Примечания:

1. При заполнении данных по отчетному году заполнению подлежат графы за отчетный и предшествующие кварталы.
2. В графе 1 указывается наименование исполнителей муниципальных услуг.
3. В графах со 2 по 5 указывается оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, по каждому исполнителю муниципальных услуг, в соответствующем квартале предыдущего года.
4. В графах с 6 по 9 указывается оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, по каждому исполнителю муниципальных услуг, в соответствующем квартале отчетного года. Графы по еще не наступившим периодам (кварталам) не заполняются.

Приложение №
к Порядк
оценки соответствия качества фактическ
предоставляемых муниципальных услу
утвержденным стандартам качеств
муниципальных услу

АНАЛИЗ
ДИНАМИКИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА
ФАКТИЧЕСКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ, СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ, ПРИ ИТОГОВОЙ ОЦЕНКЕ

_____
(наименование отраслевого (функционального) органа администрации города Усолье-Сибирское)

_____
(наименование муниципальной услуги)

Дата составления ____/_____ 20__ г.

Исполнитель муниципальной услуги	Предшествующий год (фактический показатель) , %	Отчетный год (фактический показатель), %	Текущий год (прогнозный показатель), %	Следующий год (прогнозный показатель), %	Следующий год (прогнозный показатель), %	Следующий год (прогнозный показатель), %
1	2	3	4	5	6	7
Исполнитель 1						
Исполнитель 2						
Исполнитель 3						
...						

Руководитель отраслевого (функционального)
органа администрации города
Усолье-Сибирское
_____ _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Примечания:

1. В графе 1 указывается наименование исполнителей муниципальных услуг.
2. В графе 2 указывается оценка соответствия качеств фактически предоставляемых муниципальных услуг, стандартам качеств муниципальных услуг, по каждому исполнителю муниципальных услуг, в год предшествующему отчетному.
3. В графе 3 указывается оценка соответствия качеств фактически предоставляемых муниципальных услуг, стандартам качеств муниципальных услуг, по каждому исполнителю муниципальных услуг, в отчетно году.
4. В графе 4 указывается прогнозное значение оценки соответствия качеств предоставляемых муниципальных услуг, стандартам качества муниципальны услуг, по каждому исполнителю муниципальных услуг в текущем году.
5. В графах с 5 по 7 указывается прогнозное значение оценок соответстви качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качеств муниципальных услуг по каждому исполнителю муниципальных услуг за тр года, следующих за текущим.

КФ.

Российская Федерация
Иркутская область

Администрация города Усолье-Сибирское

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 16.04.2020 № 750

О внесении изменений в Порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества муниципальных услуг, утвержденный постановлением администрации города Усолье-Сибирское от 09.11.2015 года № 2002

В целях обеспечения качества предоставляемых муниципальных услуг и осуществления контроля за соответствием качества фактически предоставляемых муниципальных услуг, оптимизации бюджетных расходов, а также повышения эффективности деятельности органов местного самоуправления города Усолье-Сибирское, руководствуясь статьей 16 Федерального закона от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", статьей 55 Устава муниципального образования «город Усолье-Сибирское», администрация города Усолье-Сибирское

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести изменения в Порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества муниципальных услуг, утвержденным от 09.11.2015г. № 2002 следующие изменения:

1.1. По тексту слова «муниципальных услуг» заменить на «муниципальных услуг, работ» в соответствующих падежах.

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Официальное Усолье» и разместить на официальном сайте администрации города Усолье-Сибирское.

3. Контроль за исполнением данного постановления оставляю за собой.

Мэр города **М.В. Торопкин**