



**КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ И АРУАН МУНИЦИПАЛЬНЭ КУЕЙМ И ЩЫПІЭ  
АДМИНИСТРАЦЭ  
КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ УРВАН МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОНУНУ  
ЖЕР-ЖЕРЛИ АДМИНИСТРАЦИЯСЫ  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «МЕСТНАЯ АДМИНИСТРАЦИЯ  
УРВАНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА КБР»**

**П о с т а н о в л е н э**                      №\_\_ 193/1

**Б е г и м**                                              №\_\_ 193/1

**П о с т а н о в л е н и е**                      №\_\_ 193/1

« 07 » сентября 2016г.

г. Нарткала

**Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг, оказываемых местной администрацией Урванского муниципального района КБР и подведомственными муниципальными учреждениями, для обеспечения повышения качества и доступности муниципальных услуг на территории Урванского муниципального района КБР**

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, в целях повышения эффективности расходования средств бюджета Урванского муниципального района, открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальных услуг (работ), местная администрация Урванского муниципального района КБР

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Создать комиссию по проведению независимой оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг местной администрацией Урванского муниципального района КБР и подведомственными муниципальными учреждениями (приложение 1).

1. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг местной администрацией Урванского муниципального района КБР и подведомственными муниципальными учреждениями, для обеспечения повышения качества и доступности муниципальных услуг на территории Урванского муниципального района КБР (приложение 2).

2. Разместить на официальном сайте Урванского муниципального района КБР.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителей главы местной администрации Урванского муниципального района КБР в соответствии с распределением обязанностей.

**Глава местной администрации  
Урванского муниципального  
района КБР**

**А.Д. Кошеев**

**Состав комиссии  
по независимой оценке качества оказания муниципальных услуг местной администрацией  
Урванского муниципального района КБР и подведомственными муниципальными  
учреждениями**

- Шогенова Р.Х. - заместитель Главы местной администрации Урванского муниципального района КБР;
- Тхостов Ж.Х. - заместитель Главы местной администрации Урванского муниципального района КБР;
- Казова Р.Х. - заместитель Главы местной администрации Урванского муниципального района КБР;
- Молочков А.В. - заместитель Главы местной администрации Урванского муниципального района КБР;
- Альборов С.Б. - начальник административно-правового управления местной администрации Урванского муниципального района КБР;
- Жерештиев О.Б.- и.о. начальника Управления образования местной администрации Урванского муниципального района КБР;
- Шондирова М.И.- главный специалист Управления промышленности, архитектуры, градостроительства, ЖКХ, по вопросам жизнеобеспечения, транспорта и связи местной администрации Урванского муниципального района КБР;
- Бецуков К.Х. - начальник отдела архитектуры и градостроительства местной администрации Урванского муниципального района КБР;
- Хахова Р.Ш. - начальник отдела культуры местной администрации Урванского муниципального района КБР;
- Боготова М.В. - начальник Управления земельных и имущественных отношений, сельского хозяйства и природопользования местной администрации Урванского муниципального района КБР;

Главы местных администраций поселений Урванского муниципального района КБР.

**Порядок проведения независимой оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг местной администрацией Урванского муниципального района КБР и подведомственными муниципальными учреждениями, для обеспечения повышения качества и доступности муниципальных услуг на территории Урванского муниципального района КБР**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок проведения независимой оценки качества, оказываемых местной администрацией Урванского муниципального района КБР и подведомственными муниципальными учреждениями, муниципальных услуг (далее - Порядок) является типовым. Главные распорядители бюджетных средств при необходимости могут разрабатывать отраслевые Порядки, учитывающие специфику предоставления муниципальных услуг в подведомственной сфере деятельности. Отраслевые Порядки не должны противоречить основным принципам, заложенным в настоящем Порядке.

1.2. Проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг (далее – оценка качества муниципальных услуг) является обязательным и осуществляется главными распорядителями бюджетных средств Урванского муниципального района КБР.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке:

1.3.1. **Муниципальная услуга** – услуга, оказываемая физическим и юридическим лицам в соответствии с муниципальным заданием, муниципальным учреждением, иным юридическим лицом, предоставляющим муниципальную услугу на основании муниципального контракта.

1.3.2. **Оказание (предоставление) муниципальной услуги** – совершение исполнителем услуги определенной последовательности действий и (или) принятие им определенных решений, влекущих возникновение, изменение или прекращение правоотношений, а также возникновение новой документированной информации.

1.3.3. **Качество муниципальной услуги** – совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителя муниципальной услуги в отношении содержания (результата) муниципальной услуги.

1.3.4. **Показатель качества** – количественная или качественная характеристика, которая может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим (“да/нет”, “имеется/отсутствует” и т.п.) значением.

1.3.5. **Стандарт качества муниципальной услуги** – правовой акт, содержащий совокупность обязательных для исполнения объемов, условий и требований предоставления муниципальной услуги потребителю услуги исполнителем услуги (далее – стандарт качества).

1.3.6. **Удовлетворенность качеством муниципальной услуги** – восприятие потребителем муниципальной услуги факта удовлетворения его запросов и ожиданий к получаемой им муниципальной услуге.

1.3.7. **Потребитель муниципальной услуги** – физическое или юридическое лицо, обратившиеся непосредственно, а также через своего представителя в муниципальное учреждение, иное юридическое лицо, оказывающее муниципальную услугу, для реализации прав либо законных интересов.

1.3.8. **Исполнитель муниципальной услуги** – муниципальное учреждение, иное юридическое лицо, предоставляющее муниципальную услугу.

1.3.9. **Уполномоченный орган** – главный распорядитель бюджетных средств, осуществляющий функции по формированию муниципального задания на оказание муниципальной услуги потребителям муниципальных услуг исполнителю, находящемуся в ведомственном подчинении.

1.4. Объектами оценки соответствия качества являются муниципальные услуги, по которым разработаны и утверждены стандарты качества предоставления муниципальных услуг.

1.5. Субъектами оценки соответствия качества являются исполнители муниципальных услуг, главные распорядители бюджетных средств, а также потребители муниципальных услуг.

1.6. Целями проведения оценки качества предоставляемых муниципальных услуг являются:

- выявление степени удовлетворенности населения Урванского муниципального района КБР качеством предоставляемых муниципальных услуг;
- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов;
- оценка деятельности исполнителей муниципальных услуг;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

1.7. Результаты оценки качества муниципальных услуг учитываются главными распорядителями бюджетных средств:

- при корректировке муниципального задания;
- при принятии решения о мерах воздействия (поощрении) на руководителя исполнителя муниципальной услуги;
- при внесении изменений в стандарты качества муниципальных услуг.

## **2. Порядок проведения оценки качества муниципальных услуг**

2.1. Оценка качества муниципальных услуг проводится главными распорядителями бюджетных средств до 1-го апреля текущего года.

2.2. Проведение оценки качества муниципальных услуг осуществляется с использованием следующих инструментов:

- контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества предоставления услуг (далее – контрольные мероприятия);
- опросы потребителей муниципальных услуг о качестве оказываемых муниципальных услуг (далее – опросы).

2.3. Исполнение работ по оценке качества муниципальных услуг может осуществляться как муниципальными учреждениями Урванского муниципального района КБР, так и заказываться сторонним исполнителям на основе конкурсного отбора, в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кабардино-Балкарской Республики, муниципальными правовыми актами Урванского муниципального района КБР.

2.4. Главные распорядители бюджетных средств ежегодно составляют и утверждают план проведения контрольных мероприятий, а также при необходимости проводят официальное уведомление руководителей исполнителей муниципальных услуг о проведении контрольных мероприятий. Контрольные мероприятия проводятся на основании указанного плана в соответствии с Порядком проведения контрольного мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества предоставления муниципальной услуги (приложение № 1 к настоящему Порядку).

2.5. Главные распорядители бюджетных средств могут ежегодно составлять и утверждать план проведения опросов, а также проводить официальное уведомление руководителей исполнителей муниципальных услуг о проведении опросов. Проведение опросов потребителей услуг с целью выявления степени их удовлетворенности качеством оказываемых муниципальных

услуг проводится на основании указанного плана в соответствии с Порядком проведения опросов потребителей муниципальной услуги о качестве оказываемой муниципальной услуги (приложение № 2 к настоящему Порядку).

2.6. По каждому из инструментов оценки качества муниципальной услуги определяется расчетная оценка соответствия качества муниципальной услуги стандарту качества предоставления муниципальной услуги (далее – расчетная оценка соответствия качества).

2.7. Расчетные оценки инструментов, указанных в п. 2.2 настоящего Порядка, используются при расчете сводной оценки соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества предоставления муниципальной услуги (далее – сводная оценка соответствия качества)

2.8. Сводная оценка соответствия качества рассчитывается по следующей формуле:

$$COCK = 0,5 \times POCK_1 + 0,5 \times POCK_2,$$

где:

COCK - сводная оценка соответствия качества муниципальной услуги;

POCK<sub>1</sub> - расчетная оценка соответствия качества муниципальной услуги, рассчитанная по итогам контрольного мероприятия;

POCK<sub>2</sub> - расчетная оценка соответствия качества муниципальной услуги, рассчитанная по итогам опроса потребителей услуги.

2.9. Сводная оценка соответствия качества муниципальной услуги соответствует следующим значениям:

| Значения оценки          | Интерпретация оценки                                                              |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>COCK = 1</b>          | Муниципальная услуга соответствует стандарту качества                             |
| <b>0,5 ≤ COCK &lt; 1</b> | Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандарта качества |
| <b>COCK &lt; 0,5</b>     | Муниципальная услуга не соответствует стандарту качества                          |

2.10. Главные распорядители бюджетных средств ежегодно в срок до 1 июля формируют отчет о результатах оценки качества муниципальных услуг по специальной форме (приложение № 3 к настоящему Порядку) с прилагаемыми актами о проведении контрольного мероприятия (приложение № 4 к настоящему Порядку) и результатах проведения опроса потребителей муниципальной услуги (приложение № 5 к настоящему Порядку).

2.11. Результаты оценки качества муниципальных услуг учитываются главными распорядителями бюджетных средств при:

2.11.1. принятии решения о поощрении (размер персонального стимулирующего коэффициента) руководителей исполнителей муниципальных услуг при соблюдении требований стандарта;

2.11.2. принятии решения о мерах воздействия на руководителей исполнителей муниципальных услуг при несоблюдении требований стандарта;

2.11.3. принятии решения о предъявлении предусмотренных договором (муниципальным контрактом) санкций за нарушение требований, предъявляемых к качеству муниципальных услуг (в случае, если предоставление услуг осуществляется на основе договоров, муниципальных контрактов);

2.11.4. принятии решения об изменении финансирования исполнителя муниципальной услуги (в случае, если исполнителем муниципальной услуги является как муниципальное учреждение, так и сторонняя организация, предоставляющая муниципальную услугу на основании договора, муниципального контракта);

2.11.5. принятии решения о внесении изменений в стандарт качества предоставления муниципальной услуги.

2.12. При принятии решения о поощрении руководителя исполнителя муниципальной услуги главный распорядитель бюджетных средств формирует и направляет предложение главе местной администрации Урванского муниципального района КБР о премировании руководителя исполнителя муниципальной услуги. Также, при соблюдении условий стандарта при наличии обоснованной экономии фонда оплаты труда в пределах утвержденной бюджетной сметы (плана финансово-хозяйственной деятельности), на основании локального нормативного правового акта руководитель исполнителя муниципальной услуги может принять решение о премировании работников исполнителя муниципальной услуги в части стимулирующих выплат по результатам работы за год.

2.13. При несоблюдении требований стандарта, главный распорядитель бюджетных средств, по представлению главного распорядителя бюджетных средств направляет главе местной администрации Урванского муниципального района КБР предложения о принятии мер воздействия к руководителю исполнителя муниципальной услуги:

2.13.1. привлечение руководителя исполнителя муниципальной услуги к дисциплинарной ответственности;

2.13.2. направление руководителю исполнителя муниципальной услуги предписания об устранении в определенные сроки выявленных нарушений и принятии в пределах своей компетенции необходимых мер по устранению нарушений;

2.13.3. при установлении факта невыполнения предписания в определенные сроки руководителю исполнителя муниципальной услуги может быть снижен размер стимулирующих выплат. При установлении факта более одного нарушения стандарта руководитель исполнителя муниципальной услуги может быть лишен стимулирующих выплат.

2.14. Санкции за нарушение требований к качеству муниципальной услуги, предусмотренные договором (муниципальным контрактом), осуществляются в соответствии с заключенным договором (муниципальным контрактом).

2.15. При принятии решения об изменении финансирования исполнителя муниципальной услуги за нарушение требований к качеству муниципальной услуги:

2.15.1. главный распорядитель бюджетных средств корректирует объемы финансирования муниципального задания в соответствии с Положением о порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг и финансового обеспечения выполнения муниципального задания бюджетными учреждениями на территории Урванского муниципального района, утвержденным постановлением местной администрации Урванского муниципального района;

2.15.2. в соответствии с заключенным договором (муниципальным контрактом) главный распорядитель бюджетных средств приостанавливает полностью или частично оплату за предоставление муниципальной услуги.

2.16. При установлении факта несоответствия услуги стандарту по причине, не входящей в компетенцию руководителя исполнителя муниципальной услуги, главный распорядитель бюджетных средств формирует и направляет предложение главе местной администрации Урванского муниципального района о внесении изменений в стандарт качества.

**Порядок проведения контрольного мероприятия по проверке  
соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги  
стандарту качества предоставления муниципальной услуги**

1. Под контрольным мероприятием по проверке соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества предоставления муниципальной услуги (далее – контрольное мероприятие) понимается сбор и анализ информации о качестве предоставления муниципальной услуги, о соблюдении требований стандарта соответствующей муниципальной услуги.

2. Финансирование мероприятий, связанных с подготовкой и проведением контрольного мероприятия, осуществляется за счет средств бюджета района (сметы главного распорядителя средств).

3. Проведение контрольного мероприятия обеспечивает главный распорядитель бюджетных средств местной администрации Урванского муниципального района (далее – главный распорядитель бюджетных средств).

4. Контрольное мероприятие может носить плановый и внеплановый характер. Плановое контрольное мероприятие проводится в соответствии с ежегодно утверждаемым планом проведения контрольных мероприятий. Внеплановое контрольное мероприятие проводится по результатам рассмотрений обращений (жалоб) потребителей услуги по вопросам качества оказания муниципальной услуги, поступающих главным распорядителям бюджетных средств.

5. Проведение контрольного мероприятия осуществляется на основании издаваемого руководителем главного распорядителя бюджетных средств приказа, в котором указываются:

- наименование главного распорядителя бюджетных средств, курирующего проведение контрольного мероприятия;
- основание проведения контрольного мероприятия;
- наименование исполнителя услуги, в отношении которого проводится контрольное мероприятие;
- объект контрольного мероприятия (муниципальная услуга);
- фамилия, имя, отчество специалистов главного распорядителя бюджетных средств, либо сторонний исполнитель контрольного мероприятия, выбранный на основе конкурсного отбора, который непосредственно будет проводить контрольное мероприятие (далее – уполномоченное лицо (лица));
- дата начала и окончания контрольного мероприятия.

6. Контрольное мероприятие проводится по месту фактического оказания муниципальной услуги в часы работы проверяемого муниципального учреждения, иного юридического лица, предоставляющего муниципальную услугу на основании муниципального контракта (далее – исполнитель услуги), и в установленный срок проведения контрольного мероприятия.

7. Контрольное мероприятие может проводиться с предварительным уведомлением исполнителя услуги в письменной или устной форме, либо без предварительного уведомления. Предварительное уведомление содержит требования о подготовке к началу контрольного мероприятия необходимых материалов, документов, а также требования о проведении иных подготовительных мероприятий.

8. Уполномоченное лицо (лица) обязано (обязаны) предоставить руководителю исполнителя услуги приказ о проведении контрольного мероприятия, а также иные документы, удостоверяющие его (их) личность.

9. Во время проведения контрольного мероприятия уполномоченное лицо (лица) вправе:

- посещать территорию и помещения исполнителя услуги, связанные с ее исполнением;
- запрашивать необходимые материалы и документы, в том числе оригиналы документов;

– требовать от руководителя исполнителя услуги присутствия его работников для своевременного получения необходимых документов и материалов, а также разъяснений, как в устной, так и в письменной форме.

10. Во время проведения контрольного мероприятия уполномоченное лицо (лица) обязано:
- своевременно и в полном объеме исполнять предоставленные ему полномочия по выявлению, устранению и последующему предотвращению нарушений требований стандарта качества;
  - проводить контрольное мероприятие в строгом соответствии с приказом о проведении контрольного мероприятия;
  - давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету контрольного мероприятия;
  - обеспечить сохранность и возврат оригиналов документов, полученных в ходе контрольного мероприятия.

11. Продолжительность контрольного мероприятия не может длиться более 14 календарных дней. В исключительных случаях, связанных с необходимостью проведения специальных исследований и (или) экспертиз, со значительным объемом работ руководитель главного распорядителя бюджетных средств может продлить срок проведения контрольного мероприятия до одного месяца.

12. Расчетные оценки соответствия качества муниципальной услуги по итогам проведения контрольного мероприятия (РОСК<sub>1</sub>) определяется в соответствии со следующими критериями:

| Критерии оценки                                                                                                                                                                                                  | Оценка соответствия качества (РОСК <sub>1</sub> ) | Интерпретация оценки                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Отсутствие выявленных в результате контрольного мероприятия нарушений требований стандарта качества либо единичный случай нарушения требований стандарта качества                                                | 1,0                                               | Муниципальная услуга соответствует стандарту качества                             |
| Выявление в результате контрольного мероприятия от двух до трех (включительно) нарушений требований стандарта качества                                                                                           | 0,5                                               | Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандарта качества |
| Выявление в результате контрольного мероприятия многочисленных (более трех) нарушений требований стандарта качества, а также наличие не устраненных исполнителем муниципальной услуги ранее выявленных нарушений | 0                                                 | Муниципальная услуга не соответствует стандарту качества                          |

13. По результатам проведения контрольного мероприятия уполномоченным лицом (лицами) составляется акт о проведении контрольного мероприятия, в котором указываются (при наличии) документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе контрольного мероприятия, ссылки на нарушенные требования стандарта качества, либо отсутствие фактов нарушения, а также выводы, содержащие результаты оценки соответствия качества муниципальной услуги стандарту качества и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

14. Акт о проведении контрольного мероприятия включает в себя:

- наименование муниципального учреждения, иного юридического лица, предоставляющего муниципальную услугу, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие;
- вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);
- период проведения контрольного мероприятия;
- объект оценки (наименование муниципальной услуги);
- показатели качества, характеризующие степень качества оказания муниципальной услуги;

- фактические значения показателей качества муниципальной услуги;
- факты нарушений, выявленные в ходе контрольного мероприятия, со ссылками на нарушенные требования стандарта качества муниципальной услуги или отсутствие таковых;
- выводы, содержащие результаты оценки соответствия качества муниципальной услуги стандарту качества и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений;
- расчетную оценку соответствия качества муниципальной услуги и ее интерпретацию.

15. Акт о проведении контрольного мероприятия подписывается уполномоченным лицом (лицами), а также руководителем исполнителя услуги, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие. В случае отказа руководителя исполнителя услуги подписать акт о проведении контрольного мероприятия, в указанном акте делается запись о данном факте.

16. К акту о проведении контрольного мероприятия прилагаются протоколы (заключения) проведенных исследований, объяснения должностных лиц, работников, которые отвечают за качество предоставляемых муниципальных услуг, пояснительная записка, содержащая интерпретацию оценки соответствия качества, предложения по устранению выявленных нарушений и другие документы или их копии, связанные с результатами оценки.

17. Акт о проведении контрольного мероприятия составляется в двух экземплярах. Первый экземпляр направляется руководителю (или его заместителю) исполнителя услуги, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие. Второй экземпляр направляется главному распорядителю бюджетных средств.

18. Руководитель исполнителя услуги в случае несогласия с фактами, изложенными в акте о проведении контрольного мероприятия, а также с выводами и предложениями уполномоченного лица (лиц), вправе в двухнедельный срок со дня получения акта о проведении контрольного мероприятия предоставить главному распорядителю бюджетных средств, письменное объяснение мотивов отказа подписать акт о проведении контрольного мероприятия или возражения по указанному акту в целом, или по его отдельным положениям.

19. Все поступающие в адрес главного распорядителя бюджетных средств, а также к исполнителю услуги обращения потребителей муниципальной услуги подлежат обязательной регистрации в день их поступления в журнале регистрации обращений граждан.

20. Обращения потребителей муниципальной услуги подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в срок не позднее 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

21. В случае необходимости проведения внепланового контрольного мероприятия для проверки фактов, изложенных в поступивших обращениях, руководителем главного распорядителя бюджетных средств издается приказ о проведении внепланового контрольного мероприятия. В приказе о проведении внепланового контрольного мероприятия указываются:

- наименование главного распорядителя бюджетных средств, курирующего проведение контрольного мероприятия;
- основание проведения контрольного мероприятия (содержание обращения потребителя муниципальной услуги);
- наименование исполнителя услуги, в отношении которого проводится контрольное мероприятие;
- объект контрольного мероприятия (муниципальная услуга);
- фамилия, имя, отчество специалистов главного распорядителя бюджетных средств, либо сторонний исполнитель контрольного мероприятия, выбранный на основе конкурсного отбора, который непосредственно будет проводить контрольное мероприятие (далее – уполномоченное лицо (лица));
- дата начала и окончания контрольного мероприятия.

22. Внеплановое контрольное мероприятие проводится в порядке, предусмотренном пунктами 4-11 настоящего Порядка.

23. По результатам проведения внепланового контрольного мероприятия составляется акт о проведении контрольного мероприятия, в котором указываются результаты проверки фактов, изложенных в обращении потребителя услуг, а также предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

24. По результатам рассмотрения обращения, проведения контрольного мероприятия, принятых мер по устранению последствий, причин, влекущих за собой предоставление муниципальной услуги, не соответствующей стандарту качества, обратившемуся потребителю муниципальной услуги дается письменный ответ о принятых мерах по устранению и предупреждению предоставления муниципальной услуги, не соответствующей стандарту качества.

### Порядок проведения опросов потребителей муниципальных услуг о качестве оказываемых муниципальных услуг

1. Под опросом потребителей муниципальной услуги о качестве оказываемой муниципальной услуги (далее – опрос) понимается способ выявления мнения потребителей муниципальной услуги о качестве оказываемой услуги при помощи проведения анкетирования.

2. Финансирование мероприятий, связанных с подготовкой и проведением опроса, осуществляется за счет средств бюджета района.

3. Главный распорядитель бюджетных средств местная администрация Урванского муниципального района (далее – уполномоченный орган):

- принимает решение в форме приказа о проведении опроса потребителей муниципальной услуги;
- определяет форму проведения опроса потребителей муниципальной услуги;
- разрабатывает и утверждает форму опросных листов (анкет) и обеспечивает их изготовление;
- оповещает потребителей муниципальной услуги о порядке, дате, месте и времени проведения опроса через средства массовой информации;
- организует и проводит опрос потребителей муниципальной услуги либо заказывает его проведение специальным организациям;
- подводит итоги проведенного опроса потребителей муниципальной услуги;
- осуществляет иные полномочия в соответствии с настоящим порядком.

4. Опрос потребителей муниципальной услуги проводится в срок не более 14 рабочих дней. Решение о сроке проведения опроса потребителей муниципальной услуги принимает уполномоченный орган.

5. В опросе потребителей муниципальной услуги имеют право участвовать потребители муниципальной услуги, достигшие совершеннолетнего возраста.

6. Участие потребителей муниципальной услуги в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса никто не может быть принужден к выражению своего мнения или отказу от него.

7. В опросном листе (анкете) должны содержаться:

- наименование муниципальной услуги;
- показатели качества, соответствующие формулировкам, установленным в стандарте качества муниципальной услуги;
- точно воспроизведенный текст вынесенного на опрос вопроса (вопросов) применительно к оценке качества муниципальной услуги;
- варианты ответов на вынесенный вопрос (вопросы);
- свободные поля, предназначенные для комментария к обозначенному ответу;
- свободные поля для внесения данных о потребителе муниципальной услуги, даты заполнения опросного листа (анкеты).

8. Опрос потребителей услуги может осуществляться в электронной форме на официальном сайте Урванского муниципального района КБР. Опрос потребителей услуги в электронной форме проводится в порядке, предусмотренном пунктами 3-7 настоящего Порядка.

9. Расчетная оценка соответствия качества муниципальных услуг по итогам проведения опроса потребителей услуги (РОСК<sub>2</sub>) определяется в соответствии со следующими критериями:

| Критерии оценки | Оценка соответствия | Интерпретация оценки |
|-----------------|---------------------|----------------------|
|-----------------|---------------------|----------------------|

|                                                                                                                                     | качества<br>(РОСК <sub>2</sub> ) |                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Более 80% опрошенных потребителей считает, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и соответствует стандарту качества | 1,0                              | Муниципальная услуга соответствует стандарту качества                             |
| 50-80% опрошенных потребителей считает, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и соответствует стандарту качества    | 0,5                              | Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандарта качества |
| Менее 50% опрошенных потребителей считает, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и соответствует стандарту качества | 0                                | Муниципальная услуга не соответствует стандарту качества                          |

10. По результатам проведения опроса потребителей муниципальной услуги уполномоченный орган администрации муниципального образования составляет отчет о результатах проведения опроса потребителей муниципальной услуги.

11. Уполномоченный орган обеспечивает сохранность документации по проведению опроса потребителей муниципальной услуги и неприкосновенность заполненных опросных листов (анкет) и других документов до завершения опроса и установления его результатов. Заполненные опросные листы (анкеты) хранятся уполномоченным органом в течение 1 года с момента проведения опроса, затем уничтожаются.

**СВОДНЫЙ ОТЧЕТ  
О РЕЗУЛЬТАТАХ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОКАЗАНИЕ  
КОТОРЫХ НАХОДИТСЯ В ВЕДОМСТВЕННОМ  
ПОДЧИНЕНИИ**

(наименование уполномоченного органа местной администрации Урванского муниципального района КБР )

| №<br>п/п | Наименование<br>муниципального<br>учреждения, иного<br>юридического лица,<br>предоставляющего<br>муниципальную<br>услугу на<br>основании<br>муниципального<br>контракта | Наименование<br>муниципальной<br>услуги | Оценка качества<br>муниципальных услуг                                                          |                                                                       |                                                         |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                         |                                         | Расчетная оценка<br>качества по<br>итогам<br>контрольных<br>мероприятий<br>(РОСК <sub>1</sub> ) | Расчетная оценка<br>качества по итогам<br>опроса (РОСК <sub>2</sub> ) | Сводная<br>оценка<br>соответствия<br>качества<br>(СОСК) |
| 1        | 2                                                                                                                                                                       | 3                                       | 4                                                                                               | 5                                                                     | 6                                                       |
| 1        |                                                                                                                                                                         | Муниципальная услуга 1                  |                                                                                                 |                                                                       |                                                         |
|          |                                                                                                                                                                         | Муниципальная услуга 2                  |                                                                                                 |                                                                       |                                                         |
|          |                                                                                                                                                                         | ...                                     |                                                                                                 |                                                                       |                                                         |
| 2        |                                                                                                                                                                         | Муниципальная услуга 1                  |                                                                                                 |                                                                       |                                                         |
|          |                                                                                                                                                                         | Муниципальная услуга 2                  |                                                                                                 |                                                                       |                                                         |
|          |                                                                                                                                                                         | ...                                     |                                                                                                 |                                                                       |                                                         |
| ...      |                                                                                                                                                                         | Муниципальная услуга 1                  |                                                                                                 |                                                                       |                                                         |
|          |                                                                                                                                                                         | Муниципальная услуга 2                  |                                                                                                 |                                                                       |                                                         |
|          |                                                                                                                                                                         | ...                                     |                                                                                                 |                                                                       |                                                         |

Руководитель

подпись

И.О. Фамилия

М.П.

**АКТ О ПРОВЕДЕНИИ КОНТРОЛЬНОГО МЕРОПРИЯТИЯ**

Исполнитель муниципальной услуги \_\_\_\_\_

Акт составлен \_\_\_\_\_

(дата, место составления)

(должность, Ф.И.О. уполномоченного лица/наименование стороннего исполнителя контрольного мероприятия)

Вид контрольного мероприятия \_\_\_\_\_

(плановое/внеплановое)

Период проведения контрольного мероприятия с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Объект контрольного мероприятия \_\_\_\_\_

(наименование муниципальной услуги)

Показатели качества муниципальной услуги

(заполняется при плановом контрольном мероприятии)

| №<br>п/п | Наименование показателя<br>качества муниципальной<br>услуги | Установленное стандартом<br>значение показателя качества<br>муниципальной услуги | Фактическое значение<br>показателя качества<br>муниципальной услуги |
|----------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1        |                                                             |                                                                                  |                                                                     |
| 2        |                                                             |                                                                                  |                                                                     |
| ...      |                                                             |                                                                                  |                                                                     |

В результате проведенного контрольного мероприятия установлено: \_\_\_\_\_

Значение расчетной оценки соответствия качества муниципальной

услуги: \_\_\_\_\_

Интерпретация расчетной оценки соответствия качества муниципальной услуги \_\_\_\_\_

Акт о проведении контрольного мероприятия составлен:

|                                                           |         |        |
|-----------------------------------------------------------|---------|--------|
| _____                                                     | _____   | _____  |
| (должность лица, проводившего<br>контрольное мероприятие) | подпись | Ф.И.О. |

Контрольное мероприятие проводилось в моем присутствии

|                                                                                 |         |        |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| _____                                                                           | _____   | _____  |
| (должность лица, в присутствии которого<br>проводилось контрольное мероприятие) | подпись | Ф.И.О. |

С актом о проведении контрольного мероприятия ознакомлен

|                                                                                                                                                         |         |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| _____                                                                                                                                                   | _____   | _____  |
| (руководитель муниципального учреждения, иного<br>юридического лица, предоставляющего<br>муниципальную услугу на основании<br>муниципального контракта) | подпись | Ф.И.О. |

К акту прилагаются:

(разъяснения должностных лиц, работников, отвечающих за качество оказываемой услуги.

другие документы или их копии, связанные с результатами оценки соответствия качества муниципальной услуги)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Акт о проведении контрольного мероприятия получил

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

|                                                                                                                                                         |         |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| _____                                                                                                                                                   | _____   | _____  |
| (руководитель муниципального учреждения, иного<br>юридического лица, предоставляющего<br>муниципальную услугу на основании<br>муниципального контракта) | подпись | Ф.И.О. |

## АКТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Наименование муниципальной услуги \_\_\_\_\_

Исполнитель муниципальной услуги \_\_\_\_\_

Основание проведения опроса \_\_\_\_\_

Наименование исполнителя опроса потребителей муниципальной услуги \_\_\_\_\_

(должность, Ф.И.О. уполномоченного лица/наименование стороннего исполнителя опроса)

Период проведения опроса с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Результаты проведения опроса (анкетирования)

| Формулировка вынесенного на опрос<br>(анкетирование) вопроса                                                                | Вес вопроса<br>в итоговой<br>оценке | Варианты ответа |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------|---------------------|
|                                                                                                                             |                                     | ДА, согласен    | НЕТ, не<br>согласен |
| Вопрос 1                                                                                                                    | х                                   | %               | %                   |
| Вопрос 2                                                                                                                    | х                                   | %               | %                   |
| ***                                                                                                                         | х                                   | %               | %                   |
| ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА: муниципальная услуга<br>удовлетворяет потребности потребителя услуги и<br>соответствует стандарту качества | 100%                                | %               | %                   |

Значение расчетной оценки соответствия качества муниципальной  
услуги: \_\_\_\_\_

Интерпретация расчетной оценки соответствия качества муниципальной  
услуги \_\_\_\_\_

Акт о проведении опроса потребителей муниципальной услуги составлен:

\_\_\_\_\_  
(должность лица, проводившего  
контрольное мероприятие)

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О.