**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ УРУКУЛЬСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

 **КУНАШАКСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

 **ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 23.07.2012г. № 69

Об утверждении Положения о порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг Урукульского сельского поселения

В целях осуществления контроля за соответствием качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества муниципальных услуг Урукульского сельского поселения,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг Урукульского сельского поселения.

2. Обеспечить:

- разработку ведомостей и графиков проверок соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества в соответствии с утверждаемым Положением;

- проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг в соответствии с утверждаемым Положением;

- доведение утверждаемого Положения до руководителей, курируемых исполнителей муниципальных услуг;

- закрепление ответственных за проведением проверок соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг в структурных подразделениях администрации поселения в соответствии с утверждаемым Положением;

- контроль за соблюдением исполнителями муниципальных услуг требований, установленных в стандартах качества муниципальных услуг;

- учет сведений о соблюдении курируемыми исполнителями муниципальных услуг стандартов качества предоставления муниципальных услуг и применение соответствующих мер в процессе организации предоставления муниципальных услуг.

3. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Урукульского сельского поселения : Л.А. Саитхужина.

Утверждено

постановлением Главы администрации

23.07.2012г.

**Положение**

**о порядке проведения оценки соответствия качества**

**фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг Урукульского сельского поселения**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг Урукульского сельского поселения (далее – Положение) определяет регламент проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям стандартов качества муниципальных услуг сельского поселения, утвержденных постановлениями главы администрации **(далее – Стандартов).**

1.2. Объектом оценки являются предоставляемые муниципальные услуги на территории сельского поселения, а также технологии и условия их предоставления.

Оценка соответствия может производиться либо непосредственно по исполнителю услуги, либо по группе исполнителей услуг.

Под исполнителями муниципальных услуг подразумеваются юридические или физические лица, предоставляющие муниципальные услуги **(далее – Исполнители).**

1.3. Субъектами оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг требованиям Стандартов являются:

- Исполнители;

- структурные подразделения администрации сельского поселения - главные распорядители бюджетных средств, направляемых на финансирование (оплату) муниципальных услуг, курирующие Исполнителей;

- органы, уполномоченные осуществлять контроль и надзор в соответствующей сфере;

- юридические и физические лица, являющиеся потребителями муниципальных услуг сельского поселения;

- должностные лица, ответственные за осуществление контроля в сфере предоставления муниципальных услуг.

1.4. Основными целями и задачами настоящего Положения являются:

1.4.1. Практическое использование утвержденных Стандартов в процессе предоставления муниципальных услуг - выявление несоответствий качества фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандартам для последующего устранения нарушений Исполнителями, либо для учета и внесения возможных изменений в Стандарты;

1.4.2. Создание системы мониторинга и контроля со стороны населения и органов местного самоуправления за качеством предоставления муниципальных услуг потребителям, в том числе:

а) определение сроков и ответственных должностных лиц за предоставление, получение и обработку данных, отражающих степень выполнения Стандартов, а также состав указанных данных;

б) определение порядка учета сведений о соблюдении Стандартов для принятия решений о перераспределении средств бюджета сельского поселения среди Исполнителей, и учета данных сведений при планировании среднесрочного финансового плана и бюджета сельского поселения на очередной финансовый год;

в) определение возможных мер воздействия на Исполнителей, в том числе на руководителей Исполнителей, с учетом нарушений Стандартов;

г) формирование информационной базы о качестве фактически предоставляемых муниципальных услуг, в том числе обеспечение обязательной публикации полученных по итогам оценки результатов в средствах массовой информации и сети Интернет.

1.5. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандартам проводится по результатам проведения контрольных мероприятий.

1.6. Проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандартам является обязательным для структурных подразделений администрации сельского поселения, осуществляющих функции распорядителей средств бюджета поселения, направляемых на финансирование предоставления соответствующих муниципальных услуг, по которым утверждены Стандарты.

 1.7. Контрольные мероприятия проводятся непосредственно в местах оказания муниципальных услуг или в организациях Исполнителей, их оказывающих (далее - выездные проверки), а также при рассмотрении (проверке) отчетности, поступающей от Исполнителя услуг главному распорядителю бюджетных средств, выделяемых на финансирование муниципальных услуг.

 1.8. Правовыми основаниями для проведения контрольных мероприятий в отношении Исполнителей (хозяйствующих субъектов), не связанных с контролирующими органами ведомственной подчиненностью, могут являться только нормы действующего законодательства, а также положения договоров и соглашений на оказание соответствующих муниципальных услуг. В договорах, заключаемых с Исполнителями оплачиваемых за счет бюджета услуг, в обязательном порядке должно быть предусмотрено право проведения контрольных мероприятий (в соответствии с разделами 3, 4, 5 настоящего Положения) по соблюдению стандарта качества соответствующей услуги (если такой стандарт к моменту заключения договора был утвержден) или обоснованности использования переданных к исполнению бюджетных средств.

**2. Состав (данных) информации, используемой для оценки выполнения Стандартов**

2.1. Для оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг соответствующим Стандартам используется следующая информация:

- перечень муниципальных услуг, предоставляемых потребителям муниципальных услуг в соответствии со Стандартами;

- индикаторы качества муниципальных услуг, утвержденные в соответствующих Стандартах (по видам услуг);

- положения (требования) Стандартов;

- жалобы и претензии потребителей на качество предоставления муниципальных услуг, не соответствующие требованиям Стандартов;

- отраслевые статистические данные;

- результаты социологических опросов потребителей муниципальных услуг;

- результаты контрольных мероприятий и проверок.

**3. Сроки и порядок рассмотрения жалоб на качество фактически предоставляемых муниципальных услуг**

3.1. Данные о фактическом несоответствии предоставляемых муниципальных услуг Стандартам предоставляются непосредственно потребителями услуг в виде обращений, предложений, заявлений **(далее – Жалобы, обращения).**

Жалобы, обращения на качество предоставляемых муниципальных услуг могут быть направлены как непосредственно Исполнителю, так и в соответствующее структурное подразделение администрации сельского поселения, курирующее Исполнителя, оказывающего муниципальную услугу **(далее Структурное подразделение).**

3.2. Рассмотрение Жалоб, обращений потребителей муниципальных услуг производится в соответствии с нормами действующего законодательства РФ. Структурное подразделение администрации сельского поселения, курирующее Исполнителей при работе с Жалобами, обращениями на качество предоставляемых муниципальных услуг руководствуется:

- положениями Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

-требованиями по контролю качества фактически представленных муниципальных услуг Стандартам, установленным по каждой муниципальной услуге;

- настоящим Положением;

- отраслевыми и иными нормативными правовыми актами.

3.3. Письменные Жалобы, обращения, поступившие в Структурное подразделение регистрируются. Письменное обращение должно содержать суть Жалобы, обращения, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, подпись и дату.

Обращение, не содержащее почтовый адрес заявителя, признается анонимным и не требует письменного ответа.

3.4. Все поступившие Жалобы, обращения после регистрации докладываются руководителю Структурного подразделения, рассматривающего обращения граждан и определяющего порядок и сроки их рассмотрения.

3.5. По каждому обращению принимается одно из следующих решений:

- о принятии Жалобы, обращения к рассмотрению и подготовке соответствующего ответа заявителю;

- о направлении Жалобы, обращения по принадлежности в другое структурное подразделение администрации сельского поселения, если вопросы, представленные в нем, не относятся к ведению рассматривающего обращение структурного подразделения администрации города;

- об оставлении Жалобы, обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

3.6. В случаях, когда в Жалобах, обращениях наряду с вопросами качества услуг, относящихся к компетенции рассматривающего Жалобу, обращение Структурного подразделения, содержатся вопросы к качеству услуг, контроль за предоставлением которых осуществляется другими Структурными подразделениями, не позднее чем в семидневный срок в соответствующие Структурные подразделения направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещаются заявители.

3.7. Руководитель Структурного подразделения, его заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении Жалоб, обращений граждан по вопросам качества муниципальных услуг обязаны:

- внимательно разобраться в существе Жалобы, обращения, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или издать приказ о проведении контрольного мероприятия и направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращении, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителем вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные Жалобы, обращения;

- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;

- сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их Жалобам, обращениям, со ссылками на действующее законодательство и соответствующие нормы, а в случае отклонения Жалобы, обращения - разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

В случае устного ответа, заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В базе данных учета предложений, заявлений и жалоб делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

3.8. По результатам рассмотрения Жалобы, обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов.

Если при проверке выявлены несоответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг требованиям Стандарта, то в заключении должно быть указано, какие конкретно приняты меры по предоставлению услуги с надлежащим уровнем качества, устранению последствий некачественного предоставления услуги, устранению недостатков и упущений в деятельности Исполнителя муниципальной услуги.

3.9. Сроки рассмотрения Жалоб, обращений на качество муниципальных услуг исчисляются со дня их поступления в Структурное подразделение. Жалобы, обращения потребителей муниципальных услуг рассматриваются и разрешаются в срок до 30 дней с момента их регистрации.

3.10. Результаты рассмотрения фактов, изложенных в Жалобах, обращениях, а также внеплановых контрольных мероприятий (проверок) включаются в результаты оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандартам в соответствии с пунктом 5 настоящего Положения.

**4. Регламент проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандартам с помощью контрольных мероприятий**

4.1. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандартам осуществляется при помощи контрольных мероприятий, Структурными подразделениями.

4.2. Контрольные мероприятия (проверки) проводятся непосредственно у Исполнителей, предоставляющих муниципальные услуги, а также при рассмотрении (проверке) отчетности, поступающей от Исполнителей.

4.3. Контрольные мероприятия бывают двух видов:

- плановые контрольные мероприятия - проводятся не чаще одного раза в два квартала в сроки, установленные Структурными подразделениями, курирующими Исполнителей на основе ежегодных планов проведения контрольных мероприятий;

- внеплановые контрольные мероприятия - проводятся на основании поступивших Жалоб, обращений потребителей на качество фактически предоставляемых муниципальных услуг.

4.4. Плановые контрольные мероприятия проводятся в соответствии с планом проведения контрольных мероприятий, который ежегодно не позднее начала второго квартала утверждается руководителем Структурного подразделения и доводится до Исполнителей.

Внеплановые контрольные мероприятия проводятся на основании приказа руководителя Структурного подразделения о проверке Исполнителей, действия которых обжалуются.

4.5. Продолжительность контрольных мероприятий не может длиться более 14 календарных дней.

В исключительных случаях, связанных с необходимостью проведения специальных исследований и (или) экспертиз, со значительным объемом контрольных мероприятий, руководителем Структурного подразделения на основании мотивированного предложения должностного лица, уполномоченного проводить контрольные мероприятия, осуществляющего контрольное мероприятие, срок проведения контрольных мероприятий может быть продлен до одного месяца.

4.6. О проведении каждого контрольного мероприятия в соответствии с планом контрольных мероприятий издается приказ руководителя структурного подразделения администрации сельского поселения, курирующего проверяемых Исполнителей.

4.7. В приказе о проведении контрольного мероприятия указываются:

- наименование Структурного подразделения, осуществляющего контрольное мероприятие;

- фамилия, имя, отчество должностного лица (лиц), уполномоченного проводить контрольное мероприятие **(далее Должностное лицо);**

- наименование Исполнителя, в отношении которого проводится контрольное мероприятие;

- правовые основания (договор, контракт, муниципальное задание, ссылка на поступившую жалобу) для проведения контрольного мероприятия;

- вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);

- цели, задачи и предмет контрольного мероприятия;

- дата начала и окончания контрольного мероприятия.

4.8. Контрольное мероприятие может проводиться как без предварительного уведомления, так и с предварительным уведомлением проверяемого Исполнителя в письменной форме, содержащим требования о заблаговременной подготовке необходимых для контрольного мероприятия материалов и документов, а также о проведении других подготовительных мероприятий.

4.9. Должностные лица обязаны представить Исполнителю приказ о проведении контрольного мероприятия, а также документы, удостоверяющие их личность.

4.10. В период проведения контрольного мероприятия Должностное лицо (лица), вправе:

- посещать территорию и помещения проверяемого Исполнителя;

- запрашивать необходимые материалы и документы, в том числе оригиналы документов;

4.11. В период проведения контрольного мероприятия должностное лицо (лица), уполномоченное проводить контрольное мероприятие, обязано:

- своевременно и в полном объеме исполнять представленные ему полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений требований Стандартов;

- проводить контрольные мероприятия на основании и в строгом соответствии с приказом о проведении контрольного мероприятия;

- давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету контрольного мероприятия;

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

- составлять акт по результатам контрольного мероприятия и доводить его до Исполнителя.

4.12. При проведении контрольного мероприятия по месту предоставления муниципальных услуг Должностные лица обязаны проверять осуществление Исполнителями услуг, ведение книг регистрации жалоб и предложений, их доступность для потребителей услуг, а также содержание Жалоб, обращений потребителей муниципальных услуг и результаты их рассмотрения на предмет обоснованности, а также достаточности принятых мер по обеспечению предоставления муниципальной услуги с должным уровнем качества (устранения последствий некачественного предоставления муниципальной услуги).

4.13. При необходимости, Должностные лица могут проводить обследование помещений, оборудования, используемых для предоставления муниципальных услуг.

4.14. В процессе проведения контрольных мероприятий для оценки соответствия качества муниципальных услуг Должностными лицами формируется и заполняется ведомость оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандартам (**далее - Ведомость**) по форме, согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

4.15. В Ведомости отражается соблюдение показателей, индикаторов и требований, предусмотренных положениями утвержденных Стандартов по каждой муниципальной услуге.

Соблюдение показателей, индикаторов, положений прописывается в соответствии с наличием уровня дефектов (нарушений), выявленных в процессе проведения контрольного мероприятия. В Ведомость вносятся только характеристики муниципальной услуги без числового значения показателя.

4.16. Состав контролируемых индикаторов качества и требований утверждается на основании Стандартов по каждой муниципальной услуге постановлениями главы администрации сельского поселения.

Детальные позиции Ведомости определяются в ходе контрольного мероприятия Должностными лицами.

4.17. По результатам заполнения Ведомости Должностным лицом формируется сводная оценка качества муниципальных услуг, показатели которой характеризуют соответствие фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандартам.

Сводная оценка определяется как отношение суммы значений показателей по 1 и 2 частям Ведомости к количеству показателей оценки.

**5. Результаты проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандартам**

5.1. По окончании контрольных мероприятий составляется акт проверки, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы Стандартов, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

Приложением к акту проверки является заполненная в установленном порядке Ведомость.

5.2. Акт проверки и Ведомость подписываются Должностным лицом (лицами), осуществляющим проверку, а также руководителем Исполнителя. В случае отказа руководителя Исполнителя подписать акт, об этом делается запись в акте проверки.

5.3. Акт проверки вручается руководителю Исполнителя под роспись или передается иным способом, свидетельствующим о факте и дате получения акта проверки проверяемым Исполнителем. В случае направления акта проверки по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, датой вручения акта считается день, зафиксированный в уведомлении о вручении.

5.4. Проверяемый Исполнитель, в случае несогласия с фактами, изложенными в акте проверки, а также с выводами и предложениями проверяющих, вправе в двухнедельный срок со дня получения акта проверки представить в Структурное подразделение, осуществляющее проверку, письменное объяснение мотивов отказа подписать акт или возражения по акту.

При этом руководитель Исполнителя вправе приложить к письменному объяснению (возражению) документы или их заверенные копии, подтверждающие обоснованность возражений или мотивы неподписания акта проверки.

5.5. По результатам заполнения Ведомости Структурным подразделением, осуществляющим проверку, делается вывод о соответствии качества фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандартам по следующим критериям:

0,9-1,0 – услуги соответствуют Стандартам;

0,75-0,9 – услуги в целом соответствуют Стандартам;

0,25-0,75 – услуги предоставляются с нарушениями Стандартов;

0,0-0,25 – услуги не соответствуют Стандартам.

5.6. При сводной оценке ниже 0,5 по любому из показателей (индикаторов) в соответствии с Ведомостью делается вывод о нарушении Стандарта.

5.7. В течение не более 5 дней со дня предоставления Должностным лицом акта проверки и Ведомости, руководитель (заместитель руководителя) Структурного подразделения (осуществляющего проверку) обязан рассмотреть акт проверки и Ведомость, а также документы и материалы, представленные Исполнителем, и при наличии у Исполнителя нарушений Стандартов принять решение о мерах воздействия на Исполнителя в соответствии с нормами действующего законодательства РФ.

**6. Порядок учета сведений о соблюдении Стандартов**

6.1. В Структурном подразделении все сведения о соблюдении или нарушении Стандартов подлежат отдельному учету для следующих целей:

- формирования отраслевой статистики;

- принятия решений в отношении курируемых Исполнителей и их руководителей, нарушающих Стандарты;

- поощрения Исполнителей и их руководителей, соблюдающих Стандарты;

 -учета при финансировании, исполнении и формировании муниципальных заданий и (или) муниципального заказа по предоставлению муниципальных услуг.

6.2. По результатам оценки качества предоставляемых муниципальных услуг, в случае если Исполнитель не обеспечил (не обеспечивает) соблюдение Стандарта, Структурное подразделение, принимает решение:

- о направлении главе администрации муниципального района предложений о применении мер воздействия к Исполнителю, в том числе, к руководителю Исполнителя;

- о подготовке предложений о внесении изменений в Стандарты, необходимость которых выявлена в ходе контрольных проверок.

6.3. Меры воздействия на Исполнителя, нарушающего Стандарт, со стороны структурного подразделения администрации сельского поселения, курирующего Исполнителя осуществляются путем:

6.3.1. Запроса письменного объяснения у руководителя Исполнителя о причинах несоблюдения Стандарта;

6.3.2. Направления Исполнителю предписания об устранении в определенные сроки выявленных нарушений и принятия в пределах своей компетенции необходимых мер по устранению нарушений;

6.4. Последствиями выявленных нарушений требований Стандартов для Исполнителя (меры воздействия на Исполнителя) являются:

- предъявление предусмотренных договором (муниципальным контрактом) санкций за нарушение требований, предъявляемых к качеству муниципальных услуг (если предоставление услуг осуществляется на основе договоров, муниципальных контрактов);

- привлечение руководителей Исполнителей к дисциплинарной и материальной ответственности (если исполнителем услуг является муниципальное учреждение);

- расторжение договора (муниципального контракта) на оказание муниципальных услуг (если предоставление услуг осуществляется на основе договоров (муниципальных контрактов), предусматривающих подобную меру ответственности);

- корректировка объемов финансирования по муниципальному заданию, в соответствии с Положением о порядке формирования, размещения и контроля исполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг, утвержденным постановлением главы администрации муниципального района;

- приостановление полностью или частично оплаты за предоставленные на основе договоров (муниципальных контрактов) услуги (в соответствии с условиями данных договоров (муниципальных контрактов)).

6.5. Структурное подразделение учитывает сведения о результатах оценки соответствия качества предоставления муниципальных услуг по типовой форме учета сведений согласно приложению №2 к настоящему Положению отдельно по каждому Стандарту в течение всего срока действия Стандартов и постоянно обновляет данные в порядке поступления жалоб и осуществления контрольных мероприятий и проверок.

6.6. Структурное подразделение осуществляет ранжирование Исполнителей с точки зрения соблюдения Стандартов по следующим критериям:

- количество жалоб на нарушение Стандарта;

- количество выявленных нарушений Стандарта в ходе проведения плановых и внеплановых контрольных мероприятий;

- сводная оценка результатов соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандартам.

Исполнители, имеющие лучшие значения указанных критериев, занимают более высокие позиции в рейтинге Исполнителей соответствующей отрасли.

6.7. Форма учета сведений согласно приложению №2 к настоящему Положению подлежит обязательному предоставлению главе сельского поселения в срок не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

**7. Требования о публикации полученных результатов оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандартам**

7.1. Результаты проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандартам подлежат обязательной публикации в средствах массовой информации и размещению в сети Интернет на официальном сайте администрации муниципального района в следующем порядке:

- по форме согласно приложению №2 к настоящему Положению с указанием рейтинга Исполнителей – ежеквартально в срок не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом;

- результаты проведения контрольных мероприятий и проверок в свободной форме – по мере завершения данных мероприятий, но не позднее 10 дней с даты подписания актов проверки.

Приложение № 1

к Положению о порядке проведения оценки

соответствия качества фактически

предоставляемых муниципальных услуг стандартам

качества муниципальных услуг

**Ведомость оценки соответствия качества**

**фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандарту**

Наименование организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Оценка качества муниципальных услуг по индикаторам качества, предусмотренных Стандартом

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Наименование показателя, индикатора качества муниципальной услуги | Отсутствиедефектов (1.0)  | Несущественные дефекты (0,9) | Существенныедефекты (0,75) | Серьезные дефекты (0,50) | Грубые дефекты(0,25) | Недопустимые дефекты (0) |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Итого |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Оценка качества услуг согласно требованиям Стандарта

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Наименование положения стандартов (разделы и отдельные пункты стандарта)  | Отсутствиедефектов (1.0)  | Несущественные дефекты (0,9) | Существенныедефекты (0,75) | Серьезные дефекты (0,50) | Грубые дефекты(0,25) | Недопустимые дефекты (0) |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Итого |  |  |  |  |  |  |  |  |

Сводная оценка результатов соответствия качества услуг по организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (значение)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО, должность заполняющего, подпись) (ФИО, должность руководителя организации, подпись)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(дата составления) (дата ознакомления)

Приложение № 2

к Положению о порядке проведения оценки

соответствия качества фактически

предоставляемых муниципальных услуг стандартам

качества муниципальных услуг

**Типовая форма учета сведений о соответствии качества**

**фактически предоставляемых муниципальных услуг Стандарту**

**по итогам \_\_\_\_\_\_ квартала \_\_\_\_\_ года**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование организации – исполнителя услуг  | Наименование услуги | Информация о результатах плановых и внеплановых проверок | Сводная оценка результатов соответствия качества услуги по организации \* | Рейтинг организации \*\* |
| Количество выявленных нарушений за отчетный период | Количество выявленных нарушений нарастающим итогом за год |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
|  | Итого по организации |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| …. |  |  |  |  |  |  |

**Примечание**

\* Сводная оценка результатов соответствия качества, формируемая согласно пункту 4.17 настоящего Положения.

\*\* Рейтинг организации формируется структурным подразделением администрации БМР на основании сводной оценки результатов соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг Стандартам, скорректированной на понижающий коэффициент, рассчитываемый как количество выявленных нарушений, умноженное на 0,05.