РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКАЯ РЕСПУБЛИКА

АДМИНИСТРАЦИЯ ЗЕЛЕНЧУКСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

22.04.2016 ст. Зеленчукская № 332

Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (в сфере культуры) Зеленчукского муниципального района стандартам качества муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств районного бюджета населению Зеленчукского муниципального района

Руководствуясь федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации», от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», в соответствии с постановлением администрации Зеленчукского муниципального района от 10.09.2015 № 414 «Об утверждении муниципальной программы «Развитие культуры Зеленчукского муниципального района на 2016-2018 годы»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить:

1.1.Порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (в сфере культуры) Зеленчукского муниципального района стандартам качества муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств районного бюджета населению Зеленчукского муниципального района согласно приложению 1.

1.2.Порядок проведения опроса населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг (в сфере культуры) муниципальными бюджетными учреждениями культуры Зеленчукского муниципального района согласно приложению 2.

1.3.Порядок проведения контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (в сфере культуры) муниципальными бюджетными учреждениями культуры Зеленчукского муниципального района стандартам качества муниципальных услуг согласно приложению 3.

2.Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела культуры администрации Зеленчукского муниципального района Карпинцова В.Н.

3.Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования) в установленном порядке.

|  |  |
| --- | --- |
| Глава администрации Зеленчукскогомуниципального района  | С.И. Самоходкин |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Приложение 1 к постановлению

администрации Зеленчукского

муниципального района

от 22.04.2016\_\_ № 332

ПОРЯДОК

оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (в сфере культуры) Зеленчукского муниципального района стандартам качества муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств районного бюджета населению Зеленчукского муниципального района

1. Настоящий Порядок разработан в целях реализации муниципальной программы «Развитие культуры Зеленчукского муниципального района на 2016-2018 годы» (далее – Программа), утвержденной постановлением администрации Зеленчукского муниципального района от 10.09.2015 №414, и определяет цели, задачи и механизм реализации Программы, с учетом проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (в сфере культуры) Зеленчукского муниципального района стандартам качества муниципальных услуг, оказываемых в рамках выполнения муниципального задания (далее – оценка качества муниципальных услуг и стандарты качества муниципальных услуг).
2. Проведение оценки соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг (в сфере культуры) Зеленчукского муниципального района стандартам качества муниципальных услуг является обязательным и осуществляется отделом культуры администрации Зеленчукского муниципального района, в ведении которого находятся соответствующие муниципальные учреждения культуры.
3. Объектами оценки качества муниципальных услуг являются муниципальные услуги (в сфере культуры), предоставляемые муниципальными учреждениями за счет средств районного бюджета населению Зеленчукского муниципального района (далее – муниципальные услуги).
4. Субъектами оценки качества муниципальных услуг являются муниципальные учреждения, предоставляющие муниципальные услуги (в сфере культуры) (далее – учреждение; учреждения, предоставляющие муниципальные услуги).
5. Целью проведения оценки качества муниципальных услуг является выявление степени удовлетворения населения Зеленчукского муниципального района (далее – население) качеством предоставляемых муниципальных услуг и выявление мнения населения о планируемых к реализации мероприятиях (предложениях), влияющих на качество муниципальных услуг. Результаты оценки качества муниципальных услуг учитываются при формировании районного бюджета на очередной финансовый год.
6. Основными задачами оценки качества муниципальных услуг являются:

подтверждение соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам качества муниципальных услуг;

создание системы экономического мониторинга и контроль за деятельностью учреждений, предоставляющих муниципальные услуги;

формирование информационной базы о качестве фактически предоставляемых муниципальных услуг в целях оптимизации бюджетных расходов;

составление прогноза развития (возможных перспектив развития) системы оказания муниципальных услуг, соответствующих установленным стандартам качества муниципальных услуг.

1. Оценка качества муниципальных услуг проводится с использованием следующих основных методов:

7.1. Опрос населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг (далее – опрос населения), осуществляемый в соответствии с приложением 2 к настоящему постановлению.

7.2. Проведение контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг (далее – контрольные мероприятия) в соответствии с приложением 3 к настоящему постановлению.

7.3. Сплошное наблюдение за соответствием качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг (далее – сплошное наблюдение), осуществляемое в соответствии с приложением 3 к настоящему постановлению.

1. Выявленное в результате опроса населения мнение о качестве предоставляемых муниципальных услуг учитывается при оценке деятельности учреждения, предоставляющего муниципальные услуги.
2. Обобщенная информация о результатах оценки качества муниципальных услуг, полученная по итогам проведения сплошного наблюдения, контрольных мероприятий, опроса населения представляется отделом культуры администрации Зеленчукского муниципального района главе администрации Зеленчукского муниципального района в срок не позднее 1 сентября года, предшествующего очередному финансовому году. Указанная информация должна содержать предложения по упорядочению и повышению эффективности использования бюджетных средств, размещению муниципального заказа на оказание муниципальных услуг, по которым установлено несоответствие их качества установленным стандартам качества муниципальных услуг.
3. Информация подлежит размещению в сети Интернет или опубликованию в средствах массовой информации.
4. Финансовое обеспечение мероприятий по проведению оценки качества муниципальных услуг является расходным обязательством администрации Зеленчукского муниципального района.

Управделами администрации

Зеленчукского муниципального района Ф.А. Кагиева

Приложение 2 к постановлению

администрации Зеленчукского

муниципального района

от 22.04.2016 № 332

ПОРЯДОК

проведения опроса населения о качестве предоставляемых

муниципальных услуг (в сфере культуры) муниципальными бюджетными учреждениями культуры Зеленчукского муниципального района

1. Настоящий Порядок определяет форму и организацию опроса населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг.
2. Под опросом населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг понимается выявление мнения населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг, непосредственно затрагивающих его интересы.
3. Организатором проведения опроса населения является отдел культуры администрации Зеленчукского муниципального района (далее  - организатор проведения опроса).
4. Организатор проведения опроса:

принимает решение о проведении опроса населения (в форме приказа);

организует проведение опроса населения;

устанавливает форму опросных листов (анкет) и изготавливает их;

проводит опрос населения;

подводит итоги проведенного опроса населения;

осуществляет иные полномочия в соответствии с настоящим Порядком.

1. Опрос населения проводится ежегодно в срок не позднее 1 августа.
2. Опрос населения проводится в удобное для населения время в течение одного или нескольких дней, но не более 10 дней. Решения о сроках и времени проведения опроса населения, подведении его итогов принимает организатор проведения опроса.

7. В опросе населения имеют право участвовать совершеннолетние граждане Российской Федерации, постоянно или преимущественно проживающие на территории Зеленчукского муниципального района.

Участие населения в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса населения никто не может быть принужден к выражению своего мнения и убеждения или отказу от них.

Население участвует в опросе на основе равного и прямого волеизъявления. Какие-либо ограничения прав населения на участие в опросе в зависимости от происхождения, социального и имущественного положения, национальной принадлежности, пола, образования, отношения к религии, политических и иных взглядов, рода и характера занятий не допускаются.

Подготовка, проведение и подведение итогов опроса населения осуществляются открыто и гласно.

8. Опрос населения проводится в форме анкетирования.

9. Опрос населения может проводиться на участках опроса (учреждение культуры, предоставляющее муниципальные услуги) либо по месту жительства участников опроса населения. Форму опросного листа (анкеты) устанавливает организатор проведения опроса. В опросном листе (анкете) должны содержаться показатели качества, соответствующие установленным стандартам качества муниципальных услуг, точно воспроизведенный текст вынесенного на опрос населения вопроса (вопросов) применительно к оценке качества муниципальных услуг и указаны варианты ответа, под которыми помещаются пустые квадраты.

Опросный лист должен иметь свободное место для внесения данных об участнике опроса населения, даты и подписи, содержать разъяснение о порядке его заполнения.

Участники опроса населения ставят знак «+» или любой другой знак в квадрате с предлагаемыми вариантами ответов в соответствии со своим волеизъявлением.

Опросные листы неустановленного образца, опросные листы, по которым невозможно достоверно установить волеизъявление участников опроса населения, признаются недействительными и не учитываются при подведении итогов опроса населения.

10. Опросом населения должно быть охвачено не менее 50 процентов учреждений и структурных подразделений муниципальных учреждений в сфере культуры, предоставляющих муниципальные услуги, по которым установлены стандарты качества.

11. После проведения опроса населения организатор проведения опроса подводит итоги проведенного опроса населения.

Информация о результатах проведенного опроса населения составляется в 2 экземплярах и подписывается организатором проведения опроса. Первый экземпляр указанной информации направляется в администрацию Зеленчукского муниципального района, второй экземпляр вместе с опросными листами (анкетами) и другими документами остается у организатора проведения опроса.

12. Организатор проведения опроса обеспечивает сохранность документации по проведению опроса населения и неприкосновенность заполненных опросных листов (анкет) и других документов до завершения опроса населения и установления его результатов. Опросные листы и анкеты в течение 1 года хранятся у организатора проведения опроса, а затем уничтожаются.

Управделами администрации

Зеленчукского муниципального района Ф.А. Кагиева

  Приложение 3 к постановлению

администрации Зеленчукского

муниципального района

от 22.04.2016 № 332

ПОРЯДОК

проведения контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (в сфере культуры) муниципальными бюджетными учреждениями культуры Зеленчукского муниципального района стандартам качества муниципальных услуг

1. Контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры Зеленчукского муниципального района стандартам качества муниципальных услуг проводятся отделом культуры администрации Зеленчукского муниципального района на основе ежегодно составляемых планов либо на основании поступивших жалоб на качество муниципальных услуг. План проведения контрольных мероприятий утверждается начальником отдела культуры администрации Зеленчукского муниципального района по согласованию с главой администрации.
2. Контрольные мероприятия проводятся по месту фактического предоставления муниципальных услуг в часы работы проверяемого учреждения и в установленные рабочие дни.
3. Продолжительность контрольного мероприятия должна быть достаточной для выявления нарушений требований стандартов качества муниципальных услуг, соответствовать целям этого мероприятия и не должна превышать десяти календарных дней. В исключительных случаях, связанных с необходимостью проведения специальных исследований, экспертиз со значительным объемом контрольных мероприятий, на основании мотивированного предложения должностного лица, осуществляющего контрольное мероприятие, начальником отдела культуры администрации Зеленчукского муниципального района срок проведения контрольного мероприятия может быть продлен, но не более чем на двадцать календарных дней.
4. О проведении контрольного мероприятия издается приказ начальника отдела культуры администрации Зеленчукского муниципального района.
5. В приказе о проведении контрольного мероприятия указываются:

фамилия, имя, отчество должностного лица (лиц), уполномоченного

осуществлять контрольное мероприятие (далее – должностное лицо);

правовые основания проведения контрольного мероприятия;

вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);

наименование учреждения, в отношении которого проводится контрольное мероприятие;

объект проверки;

цели, задачи и предмет контрольного мероприятия;

дата начала и окончания контрольного мероприятия.

1. Контрольное мероприятие может проводиться без предварительного уведомления либо с предварительным уведомлением проверяемого учреждения в письменной или устной форме. Предварительное уведомление может содержать требования о заблаговременной (к началу проверки) подготовке необходимых для контрольного мероприятия материалов и документов, а также о проведении других подготовительных мероприятий.
2. Контрольное мероприятие проводится должностным лицом (лицами) на основании приказа.
3. В период проведения контрольного мероприятия должностное лицо (лица) вправе:

посещать территорию и помещения проверяемого учреждения (структурного подразделения);

требовать от руководителя проверяемого учреждения (структурного подразделения) во время проведения контрольного мероприятия присутствия работников этого учреждения для своевременного ответа на поставленные вопросы и представления соответствующих документов;

требовать от руководителя и работников проверяемого учреждения (структурного подразделения) необходимые по существу контрольного мероприятия справки в письменной форме, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устные разъяснения, а также письменные объяснения;

требовать от руководителя проверяемого учреждения (структурного подразделения) необходимые оригиналы документов или их копии, делать копии документов;

проверять документы, относящиеся к предмету контрольного мероприятия.

1. В случае отказа руководителя проверяемого учреждения представлять необходимые для проведения контрольного мероприятия документы либо установления им других препятствий, должностное лицо должно направить письменный запрос указанному руководителю с установлением сроков представления запрашиваемой информации (документов) и устранения этих препятствий.
2. В период осуществления контрольного мероприятия должностное лицо (лица) обязано:

своевременно и в полном объеме исполнять предоставленные ему полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений требований стандартов качества муниципальных услуг;

соблюдать законодательство Российской Федерации, права и законные интересы проверяемого учреждения (структурного подразделения);

проводить контрольные мероприятия на основании и в строгом соответствии с приказом начальника отдела культуры администрации Зеленчукского муниципального района о проведении контрольных мероприятий;

не препятствовать руководителю проверяемого учреждения (структурного подразделения) и уполномоченным им лицам присутствовать при проведении контрольного мероприятия, давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету контрольного мероприятия;

не препятствовать осуществлению деятельности проверяемого учреждения (структурного подразделения);

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

составить акт по результатам контрольного мероприятия;

ознакомить руководителя проверяемого учреждения (структурного подразделения) с актом, составленным по результатам контрольного мероприятия.

1. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг производится в два этапа:

1-й этап - расчет оценки каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги;

2-й этап - расчет сводной оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг по каждому учреждению (структурному подразделению), предоставляющему муниципальные услуги.

1. Расчет оценки каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги производится по следующей форме:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   Наимено-вание муниципаль-ной услуги | Показатель стандарта качества муниципаль-ной услуги | Нормативное значение стандарта качества муниципаль-ной услуги (Hi) | Фактическое значение стандарта качества муниципаль-ной услуги (Fi) | Удельный вес (Fi/Hi) | Приоритетность показателя соответствия качества в сводной оценке (Pi,%) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |
| Итого | x | x | x | x | 100 |

Приоритетность каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги в сводной оценке устанавливается отделом культуры администрации Зеленчукского муниципального района таким образом, чтобы их сумма по каждому учреждению составляла 100 %.

Форма расчета оценки каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги подлежит заполнению отделом культуры администрации Зеленчукского муниципального района в разрезе каждой муниципальной услуги, за исключением граф 4-5, и, по итогам заполнения, утверждению приказом.

1. По итогам расчета оценки каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги определяется сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальных услуг по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги, по следующей формуле:

So=∑ (Fi/Hi x Pi),

где So-сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги (далее – сводная оценка);

Fi- фактическое значение стандарта качества муниципальной услуги;

Hi-нормативное значение стандарта качества муниципальной услуги;

Pi-приоритетность каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги в общей оценке.

1. Оценка результатов соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги, производится по следующим критериям:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии оценки | Сводная оценка(в процентах) | Интерпретация оценки |
| Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений требований стандартов качества | 91 -100 | Услуга соответствует стандартам качества |
| Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований стандартов качества | 51 - 90 | Услуга в целом соответствует стандартам качества |
| Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества | 21 - 50 | Услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандартов качества |
| Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества и неустранение исполнителем ранее выявленных нарушений | 0 - 20 | Услуга не соответствует стандартам качества |

1. По результатам проведения контрольного мероприятия должностным лицом (лицами) составляется акт о проведении контрольного мероприятия, в котором указывается:

наименование учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие;

вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);

период проведения контрольного мероприятия;

объект проверки;

критерии оценки стандартов качества муниципальных услуг;

нормативные и фактические показатели стандартов качества муниципальных услуг;

документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе контрольного мероприятия, или отсутствие таковых со ссылками на нарушенные требования стандартов качества;

расчет сводной оценки;

выводы, содержащие интерпретацию оценки результатов соответствия качества муниципальных услуг по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги, и предложения по устранению выявленных нарушений.

Акт проведения контрольного мероприятия подписывается должностным лицом (лицами), а также руководителем учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие. В случае отказа руководителя учреждения подписать акт делается запись об этом в акте о проведении контрольного мероприятия.

Акт о проведении контрольного мероприятия составляется в двух экземплярах, один из которых направляется руководителю учреждения (структурного подразделения), в отношении которого проводилось контрольное мероприятие.

1. Информация о выполнении плана контрольных мероприятий направляется отделом культуры администрации Зеленчукского муниципального района главе администрации Зеленчукского муниципального района, в финансовое управление администрации Зеленчукского муниципального района, в отдел экономического, социального развития и имущества администрации Зеленчукского муниципального района. Указанная информация представляется в течение одного месяца со дня окончания соответствующего контрольного мероприятия.
2. За выявленные в ходе проведения контрольных мероприятий нарушения администрацией Зеленчукского муниципального района по предложениям отдела культуры администрации Зеленчукского муниципального района применяются меры ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Управделами администрации

Зеленчукского муниципального района Ф.А. Кагиева