

**АДМИНИСТРАЦИЯ РАЗДОЛЬНЕНСКОГО РАЙОНА
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24 октября 2016 года

пгт. Раздольное

№ 569

***Об утверждении Порядка проведения оценки соответствия
качества фактически предоставляемых муниципальных услуг
(функций) структурными подразделениями Администрации
Раздольненского района Республики Крым***

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», Законом Республики Крым от 17 июня 2015 года № 117-ЗРК/2015 «Об административных правонарушениях в Республике Крым», в целях совершенствования контроля качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых структурными подразделениями Администрации Раздольненского района Республики Крым и выявления удовлетворенности потребителей данными услугами,

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить порядок проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (функций) структурными подразделениями Администрации Раздольненского района Республики Крым (прилагается).

2. Постановление вступает в законную силу с момента его опубликования.

3. Настоящее постановление опубликовать на официальном сайте Администрации Раздольненского района Республики Крым.

4. Контроль по выполнению настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Администрации Раздольненского района Захарова А.Г.

**Глава Администрации
Раздольненского района**

Е.П. Акимов

Приложение
к постановлению Администрации
Раздольненского района
от 24.10.2016 года № 569

**Порядок
проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых
муниципальных услуг (функций) структурными подразделениями
Администрации Раздольненского района Республики Крым**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых физическим и юридическим лицам муниципальных услуг (функций) требованиям к качеству предоставления услуг структурными подразделениями Администрации Раздольненского района Республики Крым (далее - требования к качеству), выявления степени удовлетворенности населения Раздольненского района качеством предоставляемых услуг.

1.2. Основными задачами оценки соответствия фактически предоставляемых услуг требованиям к качеству являются:

- подтверждение соответствия качества фактически предоставляемых услуг требованиям к качеству;

- создание системы экономического мониторинга и контроль за деятельностью структурных подразделений Администрации Раздольненского района Республики Крым, предоставляющих услуги;

- составление прогноза развития (возможных перспектив развития) системы оказания услуг, соответствующих установленным требованиям к качеству.

1.3. Проведение оценки соответствия качества услуг требованиям к качеству является обязательным и осуществляется отделом экономики Администрации Раздольненского района.

1.4. Объектами оценки соответствия качества являются муниципальные услуги (функции), по которым разработаны и утверждены административные регламенты по предоставлению муниципальных услуг (функций) предоставляемые структурными подразделениями Администрации Раздольненского района.

1.5. Субъектами оценки соответствия качества являются исполнители муниципальных услуг (функций).

1.6. Целями проведения оценки качества предоставляемых муниципальных услуг (функций) являются:

1.6.1. выявление степени удовлетворенности населения Раздольненского района качеством предоставляемых муниципальных услуг (функций);

1.6.2. оценка деятельности исполнителей муниципальных услуг (функций);

1.6.3. разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг (функций).

2. Методы оценки качества предоставления услуг

Оценка качества муниципальных услуг проводится начальником отдела экономики Администрации Раздольненского района Республики Крым не позднее 20 апреля текущего года.

Оценка качества услуг проводится с использованием следующего метода:

- опрос населения района о качестве предоставляемых услуг (далее - опрос населения);

Опрос населения - выявление мнения населения о качестве предоставления муниципальных услуг (функций).

Организацию проведения опроса населения осуществляют структурные подразделения администрации Раздольненского района предоставляющие муниципальные услуги (функции).

Организация проведения опроса включает:

- принятие решения о целесообразности проведения опроса населения;
- изготовление опросных листов (анкет);
- проведение опроса населения;
- подведение итогов проведенного опроса населения;
- осуществление иных мероприятий.

Опрос населения о качестве предоставления услуг проводится постоянно в течение года в форме анкетирования. Подведение итогов за прошедший отчетный период производится ежегодно не позднее 01 апреля текущего года.

В опросном листе (анкете) должны содержаться показатели качества, соответствующие установленным требованиям к качеству, вопрос об оценке качества услуги потребителями, варианты ответа на поставленный вопрос.

Опрос населения может проводиться в учреждении, предоставляющем услуги, или по месту жительства участников опроса.

После проведения опроса населения организатор подводит итоги и делает вывод об уровне качества предоставляемых услуг.

3. Методика оценки соответствия качества фактически предоставляемых услуг требованиям к качеству муниципальных услуг

Оценка соответствия качества фактически предоставляемых услуг требованиям к качеству услуг осуществляется на основе результатов, полученных при проведении контрольных мероприятий, и проводится в два этапа:

- 1-й этап - расчет оценки каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой услуги требованиям к качеству;

- 2-й этап - расчет сводной оценки соответствия качества фактически предоставляемых услуг требованиям к качеству по каждому учреждению, предоставляющему услуги.

Расчет оценки каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой услуги требованиям к качеству производится по следующей форме:

Наименование муниципальной услуги	Показатель требований к качеству муниципальной услуги	Нормативное значение требований к качеству муниципальной услуги N	Фактическое значение требований к качеству муниципальной услуги F	Отклонение от требований к качеству (F/N)-1, если (F/N)>1, 1-(F/N), если (F/N)<1	Приоритетность показателя соответствия качества в сводной оценке Р	% отклонения с учетом Приоритетности 5гр.х6гр. К
1	2	3	4	5	6	7
			100%			

Приоритетность каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой услуги требованиям к качеству в сводной оценке устанавливается отраслевыми структурными подразделениями Администрации Раздольненского района таким образом, чтобы их сумма по каждому структурному подразделению составляла 100%.

Сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой услуги требованиям к качеству услуги по каждому структурному подразделению осуществляется на основе критериев положительных и отрицательных отклонений от нормативного значения требования к качеству.

При определении сводной оценки учитываются только отрицательные отклонения.

Сводная оценка определяется по следующей формуле:

$$SO = 100 - \text{Sum}(K),$$

где:

SO - сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой услуги требованиям к качеству услуги по каждому отделу, предоставляющему услуги;

K - % отклонения с учетом приоритетности.

Оценка результатов соответствия качества фактически предоставляемых услуг требованиям к качеству услуг по каждому структурному подразделению, предоставляющему услуги, производится по следующим критериям:

Критерии оценки	Сводная оценка (в %)	Интерпретация оценки
Отсутствие выявленных в ходе мероприятий нарушений требований к качеству	90-100	Услуга соответствует требованиям к качеству
Выявление в ходе мероприятий единичные нарушения требований к качеству	50-89	Услуга в целом соответствует требованиям к качеству
Выявленные в ходе мероприятий	20-49	Услуга предоставляется с

многочисленные нарушения требований к качеству		устраняемыми нарушениями требований к качеству
Выявленные в ходе мероприятий многочисленные нарушения требований к качеству и неустранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений	0-19	Услуга не соответствует требованиям к качеству

4. Ответственность сотрудников, оказывающих услугу, за нарушение требований к качеству

За нарушение требований к качеству должностные лица ответственные за предоставление муниципальных услуг, несут ответственность в соответствии с нормами Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

5. Порядок обжалования получателями услуг нарушений требований к качеству

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований к качеству предоставления услуги вправе любое лицо, которому была оказана муниципальная услуга.

Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований к качеству при наличии письменного согласия родителей (законных представителей), или за них это могут сделать родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований к качеству услуги (далее - заявитель), при условии его дееспособности, вправе обжаловать нарушение требований следующими способами:

- указание на нарушение требований к качеству, сотруднику структурного подразделения Администрации Раздольненского района Республики Крым, оказывающего услугу;
- жалоба на нарушение требований к качеству начальнику структурного подразделения Администрации Раздольненского района Республики Крым, оказывающего услугу;
- жалоба на нарушение требований к качеству в Администрацию Раздольненского района Республики Крым;
- обращение в суд.

5.1.3. Малолетние заявители и несовершеннолетние заявители (при отсутствии письменного согласия родителей, законных представителей) в случае, если они являются непосредственными потребителями услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение требований к качеству способами, указанными в абзацах втором, третьем пункта 5.1.2., с учетом особенностей, указанных в пункте 5.5 настоящего Порядка.

5.2. Указание на нарушение требований к качеству сотруднику структурного подразделения Администрации, оказывающего услугу.

5.2.1. При выявлении нарушения требований к качеству заявитель вправе указать на это сотруднику, оказывающего услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника структурного подразделения, оказывающего услугу, устранить допущенное нарушение требований к качеству и (или) принести извинения, заявитель вправе использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований к качеству сотруднику структурного подразделения, оказывающего услугу, не является обязательным для использования иных способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований к качеству начальнику (заведующему сектором) структурного подразделения, оказывающего услугу

5.3.1. При выявлении нарушения требований к качеству заявитель вправе обратиться с жалобой на допущенное нарушение к начальнику (заведующему сектором) структурного подразделения, оказывающего услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к начальнику (заведующему сектором) структурного подразделения, оказывающего услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Структурное подразделение Администрации, оказывающее услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Начальник (заведующий сектором) структурного подразделения, оказывающий услугу, при приеме жалобы заявителя вправе совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований к качеству и удовлетворению требований заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.4. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований к качеству и удовлетворения претензий заявителя (полного или частичного), начальник (заведующий сектором) структурного подразделения, оказывающий услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.4.1. Совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований к качеству (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем).

5.3.4.2. Совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственные за нарушение требований к качеству (в случае персонального нарушения требований к качеству).

5.3.4.3. По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований к качеству в присутствии заявителя.

5.3.4.4. Принести извинения заявителю от имени структурного подразделения за имевший место факт нарушения требований к качеству, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет), в случае, если такое нарушение имело место и начальник (заведующий сектором) структурного подразделения не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.4.5. В случае удовлетворения всех требований заявителя действия, указанные в пунктах 5.3.4.6. - 5.3.4.12. настоящего Порядка, не осуществляются.

5.3.4.6. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О. заявителя;
- Ф.И.О. лица, которого он представляет;
- адрес проживания заявителя;
- контактный телефон;
- наименование отдела, принявшего жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- подпись начальника (заведующего сектором) структурного подразделения;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

5.3.4.7. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований к качеству, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.3.4.8. Устранить нарушения требований к качеству, зафиксированные совместно с заявителем.

5.3.4.9. Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований к качеству, в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка и внутренними документами структурного подразделения, оказывающего услугу.

5.3.4.10. Обеспечить уведомление заявителя (лично или по телефону) о предпринятых мерах, в том числе:

- об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);
- о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);
- об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.4.11. По просьбе заявителя предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с пунктом 5.3.4.10. настоящего Порядка.

5.3.4.12. Принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований к качеству) от имени организации за имевший место факт нарушения требований к качеству, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет), в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.5. В случае отказа структурным подразделением, оказывающего услугу, от удовлетворения отдельных претензий заявитель вправе использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований к качеству начальнику (заведующему сектором) структурного подразделения, оказывающего услугу, является обязательной для использования иных способов обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований к качеству в Администрацию Раздольненского района Республики Крым

5.4.1. При выявлении нарушения требований к качеству заявитель вправе обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя начальника (заведующего сектором) структурного подразделения Администрации Раздольненского района, ответственного за организацию предоставления услуги.

Примерная форма жалобы представлена в приложении к настоящему Порядку.

5.4.2. Ответственное структурное подразделение вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактными телефонам.

5.4.3. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.4. При обращении ответственного отраслевого структурного подразделения заявитель вправе представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований к качеству.

5.4.5. В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований к качеству, заявителем могут быть представлены:

- расписка в получении жалобы, подписанная начальником (заведующим сектором) структурного подразделения, оказывающего услугу, и содержащая сведения, указанные в пункте 5.3.4.6. настоящего Порядка;
- официальное письмо структурного подразделения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы, предоставленное в соответствии с пунктом 5.3.4.11. настоящего Порядка;
- официальное письмо структурного подразделения, оказывающего услугу, содержащее аргументированный отказ в удовлетворении требований заявителя, в соответствии с пунктом 5.3.5. настоящего Порядка;
- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований к качеству. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О. свидетелей, их адреса и контактные телефоны;
- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований, к качеству оказывающего услугу структурного подразделения;
- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований к качеству.

5.4.6. В течение пяти дней с момента регистрации жалобы ответственное структурное подразделение Администрации должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения

отдельных требований к качеству, либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.4.7. Ответственное структурное подразделение Администрации вправе отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- непредставление информации, указанной в пункте 5.4.2. настоящего Порядка;
- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего Порядка.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.4.8. В случае принятия решения об отказе в осуществлении проверочных действий жалоба заявителя рассматривается в установленном законодательством порядке.

В ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины отказа в осуществлении проверочных действий.

5.4.9. Ответственное структурное подразделение Администрации устанавливает факт нарушения отдельных положений требований к качеству, на которые было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.10. Ответственное структурное подразделение вправе осуществить проверочные действия:

- посредством поручения начальника (заведующего сектором), на который заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных положений требований к качеству и выявить виновных сотрудников;
- самостоятельно.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа отдела, оказывающего услугу, от удовлетворения требований заявителя, осуществляется исключительно в соответствии с абзацем третьим пункта 5.4.10.

Установление факта нарушения требований к качеству в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10. вправе осуществляться только структурными подразделениями Администрации Раздольненского района Республики Крым.

Доля жалоб, проверочные действия по которым осуществляются в соответствии с абзацем вторым пункта 5.4.10., не может превышать 50% от общего числа жалоб на нарушение требований настоящего Порядка, поступивших в течение календарного года.

5.4.11. Самостоятельное установление структурного подразделения, оказывающего услугу, факта нарушения требований к качеству осуществляется посредством проведения руководителем данного структурного подразделения проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований к качеству структурного подразделения, оказывающего услугу, определяются в

соответствии с поручением начальника (заведующего сектором) Администрации Раздольненского района Республики Крым.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования начальник (заведующий сектором) структурного подразделения, оказывающего услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований к качеству, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований к качеству, к ответственности в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка;
- представляет ответственному отраслевому структурному подразделению отчет об установленных и не установленных фактах нарушения отдельных положений требований к качеству с указанием действий, предпринятых начальником (заведующим сектором) в части устранения нарушения требований к качеству и наказания ответственных сотрудников структурного подразделения.

На основании данных отчета отдел экономики вправе провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.4.12. Установление факта нарушения требований к качеству предоставления муниципальных услуг и своевременное устранение выявленных нарушений самостоятельно структурным подразделением, оказывающим муниципальные услуги, не влечет применения к начальнику (заведующему сектором) мер ответственности, указанных в пункте 4 настоящего Порядка.

5.4.13. С целью установления факта нарушения требований к качеству ответственное структурное подразделение вправе:

- использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных положений требований к качеству (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований к качеству, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения требований к качеству.

Выявление в ходе проведения проверки текущего несоблюдения требований к качеству, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения требований к качеству в соответствии с жалобой заявителя.

5.4.14. По результатам осуществленных проверочных действий отдел экономики:

- готовит соответствующий акт проверки структурного подразделения, оказывающего услугу, допустившей нарушение требований к качеству;
- обеспечивает применение мер ответственности к структурному подразделению, оказывающего услугу, его начальнику (заведующего

сектором) в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка за исключением случаев, указанных в пункте 5.4.12. настоящего Порядка;

- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований к качеству, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований к качеству, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении ответственного исполнителя, оказывающего услугу;

4) принесение от имени ответственного исполнителя извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных положений требований к качеству (в случае установления фактов нарушения требований к качеству).

5.4.15. Заявитель в любой момент вправе отозвать свою жалобу до принятия решения по ней.

5.4.16. Заявитель вправе обжаловать действия ответственного исполнителя по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Порядком в судебном порядке.

5.5. Особенности обжалования нарушения требований к качеству малолетними и несовершеннолетними (в случае отсутствия письменного согласия родителей, законных представителей)

5.5.1. При подаче жалобы начальнику (заведующему сектором) структурного подразделения, оказывающего услугу, жалоба подается исключительно в устной форме.

5.5.2. Начальник (заведующий сектором) структурного подразделения, оказывающего услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

5.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной начальнику (заведующему сектором) структурного подразделения, оказывающего услугу, не предоставляется.

5.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с пунктом 5.3.4.10. настоящего Порядка посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

5.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с пунктом 5.3.4.11. настоящего Порядка осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

Приложение
к Порядку проведения оценки
соответствия качества
фактически предоставляемых
муниципальных услуг (функций)
структурными подразделениями
Администрации Раздольненского
района Республики Крым

_____ (ФИО руководителя ответственного отраслевого
структурного подразделения)

ОТ _____ (ФИО заявителя)

**Примерная форма жалобы
на нарушение требований к качеству предоставления услуги**

Я, _____,
(ФИО заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____,
(своего, или ФИО лица, которое представляет заявитель)
на нарушение требований к качеству предоставления услуги _____,
_____ допущенное

_____ (наименование организации, допустившей нарушение требований к качеству)
в части следующих положений требований:

1. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были
использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:
обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу _____
(да/нет)

обращение к руководителю организации, оказывающей услугу _____
(да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются
следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____.
(да/нет)

2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____.
(да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу _____.
(да/нет)

4. _____.

5. _____.

6. _____.

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1- 3 прилагаю к жалобе

(да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

подпись

дата