**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 20 ноября 2012 г. N 3668**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ**

**КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ФАКТИЧЕСКИ ОКАЗЫВАЕМЫХ**

**МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ В КАЧЕСТВЕ**

**ОСНОВНЫХ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, УТВЕРЖДЕННЫМ СТАНДАРТАМ**

**КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

В соответствии с постановлением администрации города Ставрополя от 01.10.2012 N 3061 "О стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Ставрополя в качестве основных видов деятельности", в целях повышения эффективности расходования средств бюджета города Ставрополя, открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальных услуг постановляю:

1. Утвердить [Порядок](#Par32) проведения оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых муниципальными учреждениями города Ставрополя в качестве основных видов деятельности, утвержденным стандартам качества муниципальных услуг согласно приложению.

2. Установить, что в 2012 году оценка соответствия качества фактически оказываемых муниципальными учреждениями муниципальных услуг по реализации программ профессиональной подготовки и дополнительного образования детей проводится лицами, привлеченными в соответствии с нормами Федерального закона от 21 июля 2005 г. N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд".

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования в газете "Вечерний Ставрополь".

4. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

города Ставрополя

А.Х.ДЖАТДОЕВ

Приложение

к постановлению

администрации города Ставрополя

от 20.11.2012 N 3668

**ПОРЯДОК**

**ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ,**

**ФАКТИЧЕСКИ ОКАЗЫВАЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ ГОРОДА**

**СТАВРОПОЛЯ В КАЧЕСТВЕ ОСНОВНЫХ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ,**

**УТВЕРЖДЕННЫМ СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок проведения оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых муниципальными учреждениями города Ставрополя в качестве основных видов деятельности, утвержденным стандартам качества муниципальных услуг (далее - Порядок) определяет порядок проведения оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых муниципальными учреждениями города Ставрополя в качестве основных видов деятельности, стандартам качества муниципальных услуг, утвержденным в соответствии с постановлением администрации города Ставрополя от 01.10.2012 N 3061 "О стандартах качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Ставрополя в качестве основных видов деятельности".

1.2. Проведение оценки соответствия качества муниципальных услуг, фактически оказываемых муниципальными учреждениями города Ставрополя, стандартам качества муниципальных услуг (далее - показатель качества муниципальных услуг) осуществляется администрацией города Ставрополя, отраслевыми (функциональными) органами администрации города Ставрополя (далее - главный распорядитель бюджетных средств), осуществляющими функции учредителя муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги в качестве основных видов деятельности (далее - муниципальные услуги).

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке:

стандарт качества оказания муниципальной услуги (далее - стандарт качества) - правила, устанавливающие в интересах получателя муниципальной услуги требования к оказанию муниципальной услуги, включающие характеристики процесса, содержания, ресурсного обеспечения и результата оказания конкретной муниципальной услуги;

показатель качества муниципальной услуги - количественная или качественная характеристика, которая может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим значением ("да/нет", "имеется/отсутствует");

удовлетворенность качеством муниципальной услуги - восприятие потребителем муниципальной услуги факта удовлетворения его запросов и ожиданий к получаемой им муниципальной услуге;

получатель муниципальной услуги - физическое и (или) юридическое лицо, имеющее право на получение муниципальной услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов;

исполнитель муниципальной услуги - муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

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

1.5. Целями проведения оценки качества оказываемых муниципальных услуг являются:

выявление степени удовлетворенности населения города Ставрополя качеством оказываемых муниципальных услуг;

повышение эффективности и результативности бюджетных расходов;

оценка деятельности исполнителей муниципальных услуг;

разработка мер, направленных на повышение качества оказываемых муниципальных услуг.

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

при корректировке муниципального задания;

при принятии решения о мерах воздействия (поощрении) руководителя исполнителя муниципальной услуги;

при внесении изменений в стандарты качества.

2. Порядок проведения оценки качества муниципальных услуг

2.1. Показатель качества муниципальных услуг проводится главными распорядителями бюджетных средств до 01 ноября текущего года в соответствии с настоящим Порядком.

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

контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически оказываемых муниципальных услуг стандартам качества (далее - контрольные мероприятия);

опросы получателей муниципальных услуг о качестве оказываемых муниципальных услуг (далее - опросы).

2.3. Показатель качества муниципальных услуг осуществляется главным распорядителем бюджетных средств самостоятельно либо с участием лиц, привлеченных в соответствии с нормами Федерального закона от 21 июля 2005 г. N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд".

2.4. Главные распорядители бюджетных средств ежегодно составляют и утверждают план проведения контрольных мероприятий, а также проводят официальное уведомление руководителей исполнителей муниципальных услуг о проведении контрольных мероприятий. Контрольные мероприятия проводятся на основании указанного плана в соответствии с [Порядком](#Par116) проведения контрольного мероприятия по проверке соответствия качества фактически оказываемой муниципальной услуги стандарту качества оказания муниципальной услуги (приложение 1 к настоящему Порядку).

2.5. Главные распорядители бюджетных средств ежегодно составляют и утверждают план проведения опросов, а также проводят официальное уведомление руководителей исполнителей муниципальных услуг о проведении опросов. Проведение опросов получателей услуг с целью выявления степени их удовлетворенности качеством оказываемых муниципальных услуг проводится на основании указанного плана в соответствии с [Порядком](#Par201) проведения опросов получателей 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 (далее - расчетная оценка соответствия качества).

2.7. Расчетные оценки инструментов, указанных в [пункте 2.2](#Par62) настоящего Порядка, используются при расчете сводной оценки соответствия качества фактически оказываемой муниципальной услуги стандарту качества (далее - сводная оценка соответствия качества).

2.8. Сводная оценка соответствия качества рассчитывается по следующей формуле:

СОСК = 0,5 х РОСК1 + 0,5 х РОСК2, где

СОСК - сводная оценка соответствия качества муниципальной услуги;

РОСК1 - расчетная оценка соответствия качества муниципальной услуги, рассчитанная по итогам контрольного мероприятия;

РОСК2 - расчетная оценка соответствия качества муниципальной услуги, рассчитанная по итогам опроса получателей услуги.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Значения оценки |  Интерпретация оценки  |
|  СОСК = 1  | Муниципальная услуга соответствует стандарту качества  |
| 0,5 <= СОСК < 1 | Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандарта качества  |
|  СОСК < 0,5  | Муниципальная услуга не соответствует стандарту качества  |

2.10. Главные распорядители бюджетных средств ежегодно в срок до 01 декабря формируют [отчет](#Par269) о результатах оценки качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями, по форме, указанной в приложении 3 к настоящему Порядку, с прилагаемыми актами о проведении контрольного мероприятия ([приложение 4](#Par331) к настоящему Порядку) и результатах проведения опроса получателей муниципальной услуги ([приложение 5](#Par412) к настоящему Порядку).

2.11. При несоблюдении требований стандарта качества главный распорядитель бюджетных средств принимает в отношении исполнителей муниципальных услуг следующие меры воздействия:

привлечение руководителя муниципального учреждения к дисциплинарной ответственности;

направление предписания об устранении в определенные сроки выявленных нарушений и принятии в пределах своей компетенции необходимых мер по устранению нарушений.

При установлении факта более одного нарушения стандарта качества ежемесячная премия по результатам работы руководителю муниципального учреждения не выплачивается до устранения выявленных нарушений.

2.12. В случае нарушения требований к качеству муниципальной услуги главный распорядитель бюджетных средств корректирует объемы финансирования муниципального задания в соответствии с Порядком формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) муниципальными бюджетными и автономными учреждениями города Ставрополя и финансового обеспечения выполнения муниципального задания, утвержденным постановлением администрации города Ставрополя от 06.12.2010 N 3794.

Исполняющий обязанности управляющего

делами администрации города Ставрополя

заместитель главы администрации города Ставрополя,

руководитель комитета социальной политики

администрации города Ставрополя

О.В.РЕЦЕВА

Приложение 1

к Порядку

проведения оценки соответствия качества

муниципальных услуг, фактически оказываемых

муниципальными учреждениями города Ставрополя

в качестве основных видов деятельности, утвержденным

стандартам качества муниципальных услуг

**ПОРЯДОК**

**ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНОГО МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПРОВЕРКЕ СООТВЕТСТВИЯ**

**КАЧЕСТВА ФАКТИЧЕСКИ ОКАЗЫВАЕМОЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**СТАНДАРТУ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

1. Под контрольным мероприятием по проверке соответствия качества фактически оказываемой муниципальной услуги стандарту качества оказания муниципальной услуги (далее - контрольное мероприятие) понимается сбор и анализ информации о качестве предоставления муниципальной услуги, о соблюдении требований соответствующего стандарта качества оказания муниципальной услуги (далее - стандарт качества).

2. Финансирование мероприятий, связанных с подготовкой и проведением контрольного мероприятия, осуществляется за счет средств бюджета города Ставрополя.

3. Проведение контрольного мероприятия обеспечивает главный распорядитель бюджетных средств города Ставрополя (далее - главный распорядитель бюджетных средств).

4. Контрольное мероприятие проводится в соответствии с ежегодно утверждаемым планом проведения контрольных мероприятий.

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

наименование главного распорядителя бюджетных средств, осуществляющего проведение контрольного мероприятия;

основание проведения контрольного мероприятия;

наименование муниципального учреждения, в отношении которого проводится контрольное мероприятие;

объект контрольного мероприятия (муниципальная услуга);

фамилия, имя, отчество специалиста (специалистов) главного распорядителя бюджетных средств либо лиц, привлеченных в соответствии с нормами Федерального закона от 21 июля 2005 г. N 94-ФЗ "О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд", который непосредственно будет проводить контрольное мероприятие (далее - уполномоченные лица);

дата начала и окончания контрольного мероприятия.

6. Контрольное мероприятие проводится по месту фактического оказания муниципальной услуги в часы работы проверяемого муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу (далее - исполнитель услуги), и в установленный срок проведения контрольного мероприятия.

7. Контрольное мероприятие проводится с предварительным уведомлением исполнителя услуги в письменной форме. Предварительное уведомление содержит требования о подготовке к началу контрольного мероприятия необходимых материалов, документов, а также требования о проведении иных подготовительных мероприятий.

8. Уполномоченные лица обязаны предоставить руководителю исполнителя услуги приказ (распоряжение) о проведении контрольного мероприятия, а также документы, удостоверяющие их личность.

9. Во время проведения контрольного мероприятия уполномоченные 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 уполномоченные лица обязаны:

своевременно и в полном объеме исполнять предоставленные уполномоченному лицу полномочия по выявлению нарушений требований стандарта качества;

проводить контрольное мероприятие в строгом соответствии с приказом (распоряжением) 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 быть более 14 календарных дней. В исключительных случаях, связанных с необходимостью проведения специальных исследований и (или) экспертиз, 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 (РОСК1) определяются в соответствии со следующими критериями:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Критерии оценки  |  Расчетная  оценка соответствия качества  (РОСК1)  |  Интерпретация оценки  |
| Отсутствие выявленных в результате контрольного мероприятия нарушений требований стандарта качества, либо единичный случай нарушения требований стандарта качества  |  1,0  | Муниципальная услуга соответствует стандартукачества  |
| Выявление в результате контрольного мероприятия от двух до трех (включительно) нарушений требований стандарта качества  |  0,5  | Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениямистандарта качества  |
| Выявление в результате контрольного мероприятия многочисленных (более трех) нарушений требований стандартакачества, а также наличие не устраненных исполнителем муниципальной услуги ранее выявленных нарушений  |  0  | Муниципальная услуга несоответствует стандартукачества  |

13. По результатам проведения контрольного мероприятия уполномоченными 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, предоставляющего муниципальную услугу (далее - исполнитель услуги), в отношении которого проводилось контрольное мероприятие;

период проведения контрольного мероприятия;

объект контрольного мероприятия (наименование муниципальной услуги);

показатели качества муниципальной услуги, 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 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.

15. Акт о проведении контрольного мероприятия подписывается уполномоченными 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 оказываемых муниципальных услуг, пояснительная записка, содержащая расчетную оценку 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 уполномоченных лиц вправе в двухнедельный срок со дня получения акта о проведении контрольного мероприятия предоставить главному распорядителю бюджетных средств письменные возражения по акту о проведении контрольного мероприятия в целом или по его отдельным положениям.

Приложение 2

к Порядку

проведения оценки соответствия качества

муниципальных услуг, фактически оказываемых

муниципальными учреждениями города Ставрополя

в качестве основных видов деятельности, утвержденным

стандартам качества муниципальных услуг

**ПОРЯДОК**

**ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСОВ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**О КАЧЕСТВЕ ОКАЗЫВАЕМОЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

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

2. Финансирование мероприятий, связанных с подготовкой и проведением опроса получателей муниципальной услуги, осуществляется за счет средств бюджета города Ставрополя.

3. Главный распорядитель бюджетных средств города Ставрополя (далее - главный распорядитель бюджетных средств):

принимает решение в форме приказа (распоряжения) о проведении опроса получателей муниципальной услуги с указанием срока его проведения;

определяет форму проведения опроса получателей муниципальной услуги;

разрабатывает и утверждает форму опросных листов (анкет) и обеспечивает их изготовление;

оповещает получателей муниципальной услуги о порядке, дате, месте и времени проведения опроса получателей муниципальной услуги;

организует и проводит опрос получателей муниципальной услуги;

подводит итоги проведенного опроса получателей муниципальной услуги;

осуществляет иные полномочия в соответствии с настоящим Порядком.

4. Опрос получателей муниципальной услуги проводится в срок не более 14 рабочих дней. Решение о сроке проведения опроса получателей муниципальной услуги принимает главный распорядитель бюджетных средств.

5. В опросе получателей муниципальной услуги имеют право участвовать получатели муниципальной услуги, достигшие совершеннолетнего возраста.

6. Участие получателей муниципальной услуги в опросе получателей муниципальной услуги является свободным и добровольным. В ходе опроса получателей муниципальной услуги 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 получателей муниципальной услуги вопроса (вопросов) применительно к оценке качества оказания 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 получателей муниципальной услуги может осуществляться в электронной форме на официальном сайте администрации города Ставрополя. Опрос получателей муниципальной услуги в электронной форме проводится в порядке, предусмотренном [пунктами 3](#Par207) - [7](#Par218) настоящего Порядка.

9. Расчетная оценка соответствия качества муниципальных услуг по итогам проведения опроса потребителей услуги (РОСК2) определяется в соответствии со следующими критериями:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Критерии оценки  |  Расчетная  оценка соответствия качества  (РОСК2)  |  Интерпретация оценки  |
| Более 80% опрошенных получателей муниципальной услуги считают, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и соответствует стандарту качества  |  1,0  | Муниципальная услуга соответствует стандартукачества  |
| 50 - 80% опрошенных получателей муниципальной услуги считают, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и соответствует стандарту качества  |  0,5  | Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениямистандарта качества  |
| Менее 50% опрошенных получателей муниципальной услуги считают, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и соответствует стандарту качества  |  0  | Муниципальная услуга несоответствует стандартукачества  |

10. По результатам проведения опроса получателей муниципальной услуги главный распорядитель бюджетных средств составляет акт о результатах проведения опроса получателей муниципальной услуги.

11. Главный распорядитель бюджетных средств обеспечивает сохранность документации по проведению опроса получателей муниципальной услуги и неприкосновенность заполненных опросных листов (анкет) и других документов до завершения опроса получателей муниципальной услуги и установления его результатов. Заполненные опросные листы (анкеты) хранятся главным распорядителем бюджетных средств в течение одного года со дня завершения проведения опроса получателей муниципальной услуги, затем уничтожаются.

Приложение 3

к Порядку

проведения оценки соответствия качества

муниципальных услуг, фактически оказываемых

муниципальными учреждениями города Ставрополя

в качестве основных видов деятельности, утвержденным

стандартам качества муниципальных услуг

 СВОДНЫЙ ОТЧЕТ

 о результатах оценки качества муниципальных услуг, оказываемых

 муниципальными учреждениями

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

 (наименование главного распорядителя бюджетных средств)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  N п/п |  Наименование  муниципального  учреждения, предоставляющего муниципальную  услугу  | Наименование муниципальной услуги  |  Показатель качества муниципальной  услуги  |
|  Расчетная  оценка качества по итогам контрольныхмероприятий (РОСК1)  |  Расчетная  оценка  качества по итогам опроса получателей муниципальной услуги  (РОСК2)  |  Сводная  оценка соответствия качества  (СОСК)  |
|  1  |  2  |  3  |  4  |  5  |  6  |
|  |  | Муниципальнаяуслуга 1  |  |  |  |
| Муниципальнаяуслуга 2  |  |  |  |
| ...  |  |  |  |
|  |  | Муниципальнаяуслуга 1  |  |  |  |
| Муниципальнаяуслуга 2  |  |  |  |
| ...  |  |  |  |
|  |  | Муниципальнаяуслуга 1  |  |  |  |
| Муниципальнаяуслуга 2  |  |  |  |
|  |  |  |  |

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

 главный распорядитель подпись Ф.И.О.

 бюджетных средств

Приложение 4

к Порядку

проведения оценки соответствия качества

муниципальных услуг, фактически оказываемых

муниципальными учреждениями города Ставрополя

в качестве основных видов деятельности, утвержденным

стандартам качества муниципальных услуг

 АКТ

 о проведении контрольного мероприятия

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

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

Акт составлен \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Основание для проведения контрольного мероприятия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

Показатели качества муниципальной услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  N п/п |  Наименование  показателя качества муниципальной услуги  |  Установленное стандартом  значение показателя  качества муниципальной  услуги  |  Фактическое значение показателя качества  муниципальной  услуги  |
| 1.  |  |  |  |
| 2.  |  |  |  |
|  |  |  |  |

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

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

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

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

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

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

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

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

Расчетная оценка соответствия качества муниципальной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Акт о проведении контрольного мероприятия составлен:

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

(должность лица, проводившего подпись Ф.И.О.

 контрольное мероприятие)

Контрольное мероприятие проводилось в моем присутствии

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

(должность лица, в присутствии подпись Ф.И.О.

 которого проводилось

 контрольное мероприятие)

С актом о проведении контрольного мероприятия ознакомлен

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

 (руководитель муниципального подпись Ф.И.О.

 учреждения, предоставляющего

 муниципальную услугу)

К акту прилагаются: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 (другие документы или их копии, связанные с результатами оценки

 соответствия качества муниципальной услуги)

Акт о проведении контрольного мероприятия получил

"\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

 (руководитель муниципального подпись Ф.И.О.

 учреждения, предоставляющего

 муниципальную услугу)

Приложение 5

к Порядку

проведения оценки соответствия качества

муниципальных услуг, фактически оказываемых

муниципальными учреждениями города Ставрополя

в качестве основных видов деятельности, утвержденным

стандартам качества муниципальных услуг

 АКТ

 о результатах проведения опроса получателей муниципальной услуги

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

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

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

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

Основание для проведения опроса получателей муниципальной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Наименование исполнителя опроса получателей муниципальной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 (должность, Ф.И.О.)

Период проведения опроса получателей муниципальной услуги с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Результаты проведения опроса получателей муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  Формулировка вынесенного на опрос  получателей муниципальной услуги  вопроса  | Вес вопроса в итоговой  оценке  |  Варианты ответа  |
|  ДА, согласен | НЕТ, не согласен |
| Вопрос 1  |  X  |  %  |  %  |
| Вопрос 2  |  X  |  %  |  %  |
|  |  X  |  %  |  %  |
| ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА: муниципальная услуга удовлетворяет потребности получателя услуги и соответствует стандарту качества |  100%  |  %  |  %  |

 Значение расчетной оценки соответствия качества муниципальной услуги

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

 Расчетная оценка соответствия качества муниципальной услуги

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

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

 Акт о проведении опроса получателей муниципальной услуги составлен

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

(должность лица, проводившего подпись Ф.И.О.

 контрольное мероприятие)

 С актом о проведении опроса получателей муниципальной услуги ознакомлен

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

 (руководитель муниципального подпись Ф.И.О.

 учреждения, предоставляющего

 муниципальную услугу)