|  |
| --- |
| проект**АДМИНИСТРАЦИЯ НОВОАЛЕКСАНДРОВСКОГО** **ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ** |
|  | **ПОСТАНОВЛЕНИЕ** |  |
|  2018 г. | г. Новоалександровск |  №  |

Об утверждении Порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальными учреждениями Новоалександровского городского округа Ставропольского края муниципальных услуг, утвержденным стандартам качества муниципальных услуг

В целях повышения качества планирования, эффективности использования расходов бюджета Новоалександровского городского округа Ставропольского края, открытости и общедоступности информации по предоставлению муниципальных услуг администрация Новоалександровского городского округа Ставропольского края

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальными учреждениями Новоалександровского городского округа Ставропольского края муниципальных услуг, утвержденным стандартам качества муниципальных услуг.

 2. Постановление администрации Новоалександровского муниципального района от 04.06.2014 года № 586 «Об утверждении Порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальными учреждениями Новоалександровского муниципального района Ставропольского края муниципальных услуг, утвержденным стандартам качества муниципальных услуг

считать утратившими силу.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Новоалександровского городского округа Ставропольского края Горовенко Л.Н.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01. 2018 года.

**Глава Новоалександровского**

**городского округа**

**Ставропольского края С.Ф.Сагалаев**

Утвержден

постановлением

администрации Новоалександровского

городского округа

Ставропольского края

от 2018 г. №

**ПОРЯДОК**

проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальными учреждениями Новоалександровского городского округа Ставропольского края муниципальных услуг, утвержденным стандартам качества муниципальных услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок проведения оценки соответствия фактически предоставляемых муниципальными учреждениями Новоалександровского городского округа муниципальных услуг, утвержденным стандартам качества муниципальных услуг разработан для обеспечения повышения качества и доступности муниципальных услуг на территории Новоалександровского городского округа (далее - Порядок).

1.2. Проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг (далее - оценка качества муниципальных услуг) является обязательным и осуществляется главными распорядителями бюджетных средств Новоалександровского городского округа, осуществляющими функции учредителя муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке:

стандарт качества предоставления муниципальной услуги - утверждаемый в Новоалександровском городском округе в установленном порядке желаемый и достижимый уровень предоставления муниципальных услуг с соответствующими параметрами;

качество муниципальной услуги - совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности потребителя муниципальной услуги в отношении содержания (результата) муниципальной услуги;

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

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

потребитель муниципальной услуги - физическое и (или) юридическое лицо, имеющее право на получение муниципальной услуги в соответствии с требованием 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 предоставления муниципальных услуг.

1.5. Целями проведения оценки качества предоставляемых муниципальных услуг являются:

выявление степени удовлетворенности населения Новоалександровского городского округа качеством предоставляемых муниципальных услуг;

повышение эффективности и результативности бюджетных расходов;

оценка деятельности исполнителей муниципальных услуг;

разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг.

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

при корректировке муниципального задания;

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

при внесении изменений в стандарты качества муниципальных услуг.

2. Порядок проведения оценки качества муниципальных услуг

2.1. Оценка качества муниципальных услуг проводится главными распорядителями бюджетных средств Новоалександровского городского округа, до 1 ноября текущего года.

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

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

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

2.3. Главные распорядители бюджетных средств ежегодно составляют и утверждают план проведения контрольных мероприятий. Контрольные мероприятия проводятся на основании указанного плана в соответствии с [Порядком](#Par116) проведения контрольного мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги утвержденному стандарту качества предоставления муниципальной услуги (приложение 1 к настоящему Порядку).

2.4. Главные распорядители бюджетных средств ежегодно составляют и утверждают план проведения опросов. Проведение опросов потребителей услуг с целью выявления степени их удовлетворенности качеством предоставляемых муниципальных услуг проводится на основании указанного плана в соответствии с [Порядком](#Par187) проведения опросов потребителей муниципальной услуги о качестве оказываемой муниципальной услуги (приложение 2 к настоящему Порядку).

2.5. По каждому из инструментов оценки качества муниципальной услуги определяется расчетная оценка соответствия качества муниципальной услуги стандарту качества предоставления муниципальной услуги, в том числе в части оценки качества материально-технической базы муниципальных учреждений на предмет возможности предоставления муниципальных услуг в соответствии с утвержденными стандартами (далее - расчетная оценка соответствия качества).

2.6. Расчетные оценки инструментов, указанных в [п. 2.2](#Par65) настоящего Порядка, используются при расчете сводной оценки соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества предоставления муниципальной услуги (далее - сводная оценка соответствия качества).

2.7. Сводная оценка соответствия качества рассчитывается по следующей формуле:

СОСК = 0,5 x РОСК1 + 0,5 x 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 потребителей услуги.

2.8. 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 |

2.9. Главные распорядители бюджетных средств ежегодно в срок до 1 декабря формируют [отчет](#Par241) о результатах оценки качества муниципальных услуг по специальной форме (приложение 3 к настоящему Порядку) с прилагаемыми актами о проведении контрольного мероприятия ([приложение 4](#Par321) к настоящему Порядку) и результатах проведения опроса потребителей муниципальной услуги ([приложение 5](#Par406) к настоящему Порядку).

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

принятии решения о поощрении руководителей исполнителей муниципальных услуг при соблюдении требований стандарта;

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

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

принятии решения об изменении финансирования исполнителя муниципальной услуги;

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

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 в отношении муниципальных учреждений Новоалександровского муниципального района Ставропольского края и финансового обеспечения выполнения муниципального задания, утвержденным постановлением администрации Новоалександровского городского округа Ставропольского края от 15 ноября 2017 г. N 33.

Заместитель главы администрации

 Новоалександровског городского округа

 Ставропольского края Горовенко Л.Н.

Приложение 1

к Порядку проведения оценки соответствия качества

фактически предоставляемых муниципальными

учреждениями Новоалександровского городского

округа муниципальных услуг, утвержденным

стандартам качества муниципальных услуг

[**Порядок**](#Par116)

проведения контрольного мероприятия по проверке

соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги утвержденному стандарту качества предоставления

муниципальной услуги

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

2. Проведение контрольного мероприятия обеспечивает главный распорядитель бюджетных средств Новоалександровского городского округа (далее - главный распорядитель бюджетных средств).

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

4. 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 специалистов главного распорядителя бюджетных средств, который непосредственно будет проводить контрольное мероприятие (далее - уполномоченное лицо (лица);

дата начала и окончания контрольного мероприятия.

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

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

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

8. Во время проведения контрольного мероприятия, уполномоченные лица вправе:

посещать территорию и помещения исполнителя муниципальной услуги, связанные с ее исполнением;

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

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

9. 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.

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

11. 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 стандарту качества |
| Выявление в результате контрольного мероприятия от двух до трех (включительно) нарушений требований стандарта качества | 0,5 | Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандарта качества |
| Выявление в результате контрольного мероприятия многочисленных (более трех) нарушений требований стандарта качества, а также наличие не устраненных исполнителем муниципальной услуги ранее выявленных нарушений | 0 | Муниципальная услуга не соответствует стандарту качества |

12. 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.

13. Акт о проведении контрольного мероприятия включает в себя:

наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, 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.

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

15. 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.

16. 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.

17. Руководитель исполнителя муниципальной 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.

 Заместитель главы администрации

 Новоалександровског городского округа

 Ставропольского края Горовенко Л.Н.

Приложение 2

к Порядку проведения оценки соответствия качества

фактически предоставляемых муниципальными

учреждениями Новоалександровского городского

округа муниципальных услуг, утвержденным

стандартам качества муниципальных услуг

 [**Порядок**](#Par187)

проведения опросов потребителей муниципальной услуги о качестве оказываемой муниципальной услуги

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

2. Главный распорядитель бюджетных средств Новоалександровского городского округа (далее - главный распорядитель бюджетных средств):

- принимает решение в форме приказа (распоряжения) о проведении опроса потребителей муниципальной услуги;

- определяет форму проведения опроса потребителей муниципальной услуги;

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

- оповещает потребителей муниципальной услуги о порядке, дате, месте и времени проведения опроса через средства массовой информации;

- организует и проводит опрос потребителей муниципальной услуги либо заказывает его проведение специальным организациям;

- подводит итоги проведенного опроса потребителей муниципальной услуги;

- осуществляет иные полномочия в соответствии с настоящим Порядком.

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

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

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

6. В опросном листе (анкете) должны содержаться:

- наименование муниципальной услуги;

- показатели качества, соответствующие формулировкам, установленным в стандарте качества муниципальной услуги;

- точно воспроизведенный текст вынесенного на опрос вопроса (вопросов) применительно к оценке качества муниципальной услуги;

- варианты ответов на вынесенный вопрос (вопросы);

- свободные поля, предназначенные для комментария к обозначенному ответу;

- свободные поля для внесения данных о потребителе муниципальной услуги, даты заполнения опросного листа (анкеты).

7. 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 стандарту качества |
| 50 - 80% опрошенных получателей муниципальной услуги считают, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и соответствует стандарту качества | 0,5 | Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандарта качества |
| Менее 50% опрошенных получателей муниципальной услуги считают, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и соответствует стандарту качества | 0 | Муниципальная услуга не соответствует стандарту качества |

9. По результатам проведения опроса потребителей муниципальной услуги главный распорядитель бюджетных средств составляет отчет о результатах проведения опроса потребителей муниципальной услуги.

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

 Заместитель главы администрации

 Новоалександровског городского округа

 Ставропольского края Горовенко Л.Н.

 Приложение 3

к Порядку проведения оценки соответствия качества

фактически предоставляемых муниципальными

учреждениями Новоалександровского городского

округа муниципальных услуг, утвержденным

стандартам качества муниципальных услуг

**СВОДНЫЙ ОТЧЕТ**

о результатах оценки качества муниципальных услуг,

оказываемых муниципальными учреждениями

Новоалександровского городского округа

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

 (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 контрольных мероприятий (РОСК1) | Расчетная оценка качества по итогам опроса получателей муниципальной услуги (РОСК2) | Сводная оценка соответствия качества (СОСК) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  | Муниципальная услуга 1 |  |  |  |
| Муниципальная услуга 2 |  |  |  |
| ... |  |  |  |
|  |  | Муниципальная услуга 1 |  |  |  |
| Муниципальная услуга 2 |  |  |  |
| ... |  |  |  |
|  |  | Муниципальная услуга 1 |  |  |  |
| Муниципальная услуга 2 |  |  |  |
| ... |  |  |  |

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

главный распорядитель подпись Ф.И.О.

 бюджетных средств

 Заместитель главы администрации

 Новоалександровског городского округа

 Ставропольского края Горовенко Л.Н.

 Приложение 4

к Порядку проведения оценки соответствия качества

фактически предоставляемых муниципальными

учреждениями Новоалександровского городского

округа муниципальных услуг, 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:

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

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

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

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

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

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

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 которого подпись Ф.И.О.

 проводилось контрольное мероприятие)

С актом о проведении контрольного мероприятия ознакомлен

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

(руководитель муниципального учреждения, подпись Ф.И.О.

 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 учреждения, подпись Ф.И.О.

 предоставляющего муниципальную услугу)

 Заместитель главы администрации

 Новоалександровског городского округа

 Ставропольского края Горовенко Л.Н.

Приложение 5

к Порядку проведения оценки соответствия качества

фактически предоставляемых муниципальными

учреждениями Новоалександровского городского

округа муниципальных услуг, утвержденным

стандартам качества муниципальных услуг

АКТ

о результатах проведения опроса

потребителей муниципальной услуги

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

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

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

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

 Основание для проведения опроса потребителей муниципальной услуги

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

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

 Наименование исполнителя опроса потребителей муниципальной услуги

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

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

 (должность, Ф.И.О.)

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

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

 Результаты проведения опроса потребителей муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Формулировка вынесенного на опрос потребителей 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 потребителя услуги и соответствует стандарту качества | 100% | % | % |

 Расчетная оценка соответствия качества муниципальной услуги

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

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

 Акт о проведении опроса потребителей муниципальной услуги составлен

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

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

 контрольное мероприятие)

 С актом о проведении опроса потребителей муниципальной услуги

ознакомлен

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

(руководитель муниципального учреждения, подпись Ф.И.О.

 предоставляющего муниципальную услугу)

 Заместитель главы администрации

 Новоалександровског городского округа

 Ставропольского края Горовенко Л.Н.