

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МИЧУРИНСКА ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

31.05.2012

г. Мичуринск

№ 1096

О требованиях к качеству  
муниципальных услуг

В целях повышения эффективности управления бюджетными средствами, более полного и качественного предоставления муниципальных услуг населению, администрация города Мичуринска ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о требованиях к качеству муниципальных услуг согласно приложению № 1.

2. Утвердить Положение о порядке проведения оценки соответствия качества муниципальных услуг, оказываемых за счет средств бюджета города Мичуринска, установленным требованиям согласно приложению № 2.

3. Начальнику управления народного образования администрации города А.А.Власову, начальнику управления по развитию культуры и спорта администрации города С.Н.Левчику в срок до 01.08.2012 разработать и утвердить требования к качеству муниципальных услуг, оказываемых подведомственными учреждениями, осуществлять мониторинг соответствия качества оказываемых муниципальных услуг утвержденным требованиям.

4. Настоящее постановление опубликовать в газете «Мичуринская жизнь» и разместить на интернет-сайте администрации города.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города В.П.Пастухова.

Глава города Мичуринска



В.Н.Макаров

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

УТВЕРЖДЕНО

Для  
постановлением администрации города  
от 31.05.2012 № 1096

ПОЛОЖЕНИЕ

о требованиях к качеству муниципальных услуг

1. Настоящее Положение устанавливает основные требования к качеству муниципальных услуг, оказываемых физическим и (или) юридическим лицам муниципальными учреждениями города в качестве основных видов деятельности (далее соответственно – требования к качеству, потребители, муниципальные услуги).

2. Требования к качеству включают:

2.1 требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги;

2.2 требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги;

2.3 требования к обеспечению доступности потребителям муниципальной услуги;

2.4 требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги;

2.5 требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги;

2.6 иные требования, существенно необходимые для предоставления муниципальной услуги.

3. Конкретный состав требований к качеству муниципальных услуг в зависимости от их содержания устанавливается с учетом мнения получателей, в том числе потенциальных, муниципальных услуг и должен содержать:

3.1 в составе требований к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги – требования к:

3.1.1 зданиям и прилегающей территории;

3.1.2 помещениям;

3.1.3 обеспеченности мебелью и оборудованием;

3.1.4 обеспеченности мягким инвентарем;

3.1.5 обеспеченности иным имуществом, необходимым для оказания муниципальной услуги;

3.2 в составе требований к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги – требования к:

3.2.1 численности персонала, непосредственно участвующего в оказании муниципальной услуги, в том числе в соотношении с численностью потребителей муниципальной услуги, численности административно-хозяйственного персонала;

3.2.2 уровню квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги;

3.2.3 периодичности проведения мероприятий по повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги;

3.2.4 иные требования, связанные с персоналом, участвующим в оказании муниципальной услуги;

3.3 в составе требований к обеспечению доступности потребителям муниципальной услуги – требования к:

3.3.1 режиму работы муниципальных учреждений и иных организаций, оказывающих муниципальную услугу;

3.3.2 удаленности расположения места оказания муниципальной услуги от потребителей;

3.3.3 очередности оказания муниципальной услуги в случае превышения спроса на муниципальную услугу над возможностями ее оказания;

3.3.4 иные требования, связанные с доступностью потребителям муниципальной услуги;

3.4 в составе требований к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги – требования к форме, составу, месту и периодичности размещения информации об оказываемой муниципальной услуге, а также иные требования, необходимые для потребителя муниципальной услуги;

3.5 в составе требований к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги – требования к формам, способам и периодичности сбора и учета мнения потребителей муниципальной услуги, в том числе сведения о наличии книги жалоб, а также телефоны и адреса организаций, осуществляющих контроль за соблюдением требований к качеству.

4. Требования к качеству утверждаются уполномоченным органом местного самоуправления, осуществляющим функции и полномочия учредителя (структурным подразделением уполномоченного органа местного самоуправления, осуществляющим функции и полномочия учредителя) и должны быть предоставлены учреждением, оказывающим муниципальную услугу, для ознакомления любому физическому и (или) юридическому лицу по месту оказания муниципальной услуги незамедлительно по поступлению такой просьбы в письменной или устной форме.

Информация о наличии требований к качеству должна быть размещена по месту оказания муниципальной услуги и должна быть заметна для получателя услуг (в том числе потенциального).

5. Жалобы на предоставление муниципальных услуг с нарушением установленных требований к качеству или заявления о некачественном оказании муниципальных услуг физическим и (или) юридическим лицам (далее – жалобы) подлежат обязательной регистрации в книге жалоб и рассматриваются в установленные законодательством сроки.

По результатам рассмотрения жалобы соответствующему физическому и (или) юридическому лицу предоставляется письменный ответ о принятых мерах по привлечению виновных к ответственности (если будет установлена вина учреждения, должностных лиц или специалистов в некачественном оказании услуг), а также предложения о возможных действиях по устранению последствий некачественно оказанной услуги.

6. При проведении контрольных мероприятий в обязательном порядке должна проверяться книга жалоб и при наличии жалоб – соблюдение сроков рассмотрения жалоб и правомерность действий администрации муниципального учреждения по принятию мер для устранения выявленных недостатков.

7. Должностные лица и работники муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги, несут ответственность за оказание муниципальных услуг с нарушением установленных требованиям к качеству в соответствии с действующим законодательством.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации города  
от 31.05.2012 № 1096

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке проведения оценки соответствия качества муниципальных услуг, оказываемых за счет средств бюджета города Мичуринска, установленным требованиям

1. Настоящее Положение устанавливает общий порядок проведения уполномоченным органом местного самоуправления, осуществляющим функции и полномочия учредителя (структурным подразделением уполномоченного органа местного самоуправления, осуществляющим функции и полномочия учредителя) проверки соответствия качества фактически оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями муниципальных услуг (работ) установленным требованиям (далее соответственно – отраслевое структурное подразделение администрации города, оценка качества, муниципальные услуги).

2. Оценка качества проводится ежегодно в виде контрольных мероприятий по установлению соответствия качества фактически оказанных муниципальных услуг требованиям к качеству их оказания, утвержденным отраслевым структурным подразделением администрации города и осуществляется по каждой муниципальной услуге, включенной в перечень муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города в качестве основных видов деятельности (далее соответственно – контрольные мероприятия, установленные требования к качеству).

3. Контрольные мероприятия проводятся по месту фактического оказания муниципальных услуг в часы работы проверяемого муниципального учреждения и в установленные рабочие дни.

План, сроки и порядок проведения контрольных мероприятий утверждаются отраслевым структурным подразделением администрации города.

4. По результатам проведенных контрольных мероприятий отраслевым структурным подразделением администрации города по каждой муниципальной услуге определяется сводная оценка соответствия качества фактически оказываемой муниципальной услуги установленным требованиям к качеству (далее – сводная оценка качества услуги) по следующей формуле:

$$S_j = \frac{\sum_{i=1}^n V_j^i \times K_j^i}{\sum_{i=1}^n V_j^i},$$

где:

$S_j$  – сводная оценка качества  $j$ -й услуги;

$V_j^i$  – объем фактически оказанной  $j$ -й муниципальной услуги  $i$ -м муниципальным учреждением за период, в отношении которого проведены контрольные мероприятия;

