



## АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТРЕЖЕВОЙ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

02.04.2014

№ 247

Об утверждении Порядка осуществления контроля полноты и качества предоставления муниципальных услуг и соблюдения положений административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», на основании пункта 3 части 1 статьи 50 Устава городского округа Стрежевой, в целях осуществления контроля полноты и качества предоставления муниципальных услуг и соблюдения положений административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Порядок осуществления контроля полноты и качества предоставления муниципальных услуг и соблюдения положений административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой согласно приложению.

2. Признать утратившими силу постановления Администрации городского округа Стрежевой:

– от 06.11.2012 № 753 «Об утверждении Порядка осуществления контроля полноты и качества предоставления муниципальных услуг и соблюдения положений административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой»;

– от 13.03.2013 № 192 «О внесении изменений в постановление Администрации городского округа Стрежевой от 06.11.2012 № 753».

3. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Мэра городского округа по экономике и финансам, начальника Финансового управления Администрации городского округа Стрежевой Дениченко В.В.

Мэр городского округа

В.М. Харахорин

**ПОРЯДОК**  
**осуществления контроля полноты и качества предоставления муниципальных услуг**  
**и соблюдения положений административных регламентов предоставления**  
**муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой**

**I. Общие положения**

1. Настоящий Порядок (далее – Порядок) регулирует процедуры осуществления контроля полноты и качества предоставления муниципальных услуг и соблюдения положений административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой, определяет порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными специалистами Администрации городского округа Стрежевой, структурных подразделений и органов Администрации городского округа Стрежевой (далее – ответственные специалисты) положений административных регламентов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальных услуг, а также принятием решений ответственными лицами.

2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается настоящим Порядком.

3. Контроль полноты и качества предоставления муниципальных услуг включает в себя проведение проверок муниципальных услуг, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение жалоб, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей.

4. Формами контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги являются:

- рассмотрение информационного сообщения о предоставлении муниципальной услуги, утвержденного настоящим Порядком;
- проведение анкетирования граждан, получателей муниципальных услуг;
- рассмотрение жалоб на действия (бездействие) и решения специалистов (должностных лиц), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- определение мероприятий, направленных на усовершенствование полноты и качества предоставления муниципальных услуг.

5. Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется Комиссией по повышению качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой (далее Комиссия), действующей на основании распоряжения Администрации городского округа Стрежевой.

6. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании планов работы Администрации городского округа Стрежевой, органов Администрации городского округа Стрежевой) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, (комплексная проверка) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя, поступившему на имя Мэра городского округа, руководителя органа или структурного подразделения Администрации городского округа Стрежевой.

**II. Порядок осуществления плановых проверок**

7. Плановые проверки проводятся не реже одного раза в год, внеплановые – в случае поступления жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц специалистов (должностных лиц), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

8. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом-графиком, утвержденным Администрацией городского округа Стрежевой. Проверки проводятся в отношении каждой услуги, согласно перечню муниципальных услуг, утвержденному постановлением Администрации городского округа Стрежевой от 10.07.2012 №471 «Об утверждении Порядка формирования и ведения Реестра муниципальных услуг (функций) на территории городского округа Стрежевой».

9. План-график перечня проверяемых муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой утверждается распоряжением Администрации городского округа Стрежевой ежегодно по согласованию с Комиссией.

10. Максимальный срок проведения проверки составляет двадцать три рабочих дня, начиная с даты начала проверки, установленной Планом–графиком проверяемого перечня муниципальных услуг.

11. Проверкам ежегодно подвергаются 10% услуг, выбранных из перечня муниципальных услуг, утвержденного постановлением Администрации городского округа Стрежевой от 10.07.2012 №471 «Об утверждении Порядка формирования и ведения Реестра муниципальных услуг (функций) на территории городского округа Стрежевой» (с изменением от 16.10.2012 №696).

12. Муниципальные услуги, прошедшие проверку, не подвергаются проверке в течение 3-х лет.

### **III. Организация проведения проверок**

13. Состав Комиссии утверждается распоряжением Администрации городского округа Стрежевой.

14. Основанием для начала проверки является утвержденный План-график перечня проверяемых муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой с установленными сроками проведения проверки. В указанный в распоряжении Администрации городского округа Стрежевой, срок, главный специалист Отдела программного обеспечения Финансового управления Администрации городского округа Стрежевой направляет руководителю структурного подразделения/органа Администрации городского округа Стрежевой бланк информационного сообщения для получения необходимых сведений и информации по проверяемой услуге.

15. Руководитель структурного подразделения/органа Администрации городского округа Стрежевой в течение 10 рабочих дней со дня начала проверки заполняет необходимые сведения в бланк информационного сообщения, согласно приложению 1 к настоящему Порядку. В ходе всего срока проверки проверяемого структурного подразделения/органа Администрации городского округа Стрежевой, руководитель структурного подразделения/органа Администрации городского округа Стрежевой проводит анкетирование среди получателей муниципальных услуг согласно приложению 2 к настоящему порядку. Члены Комиссии проверяют наличие жалоб по муниципальным услугам, по которым производится проверка.

### **IV. Права и обязанности специалистов и Комиссии по проведению проверки**

16. Комиссия обеспечивает:

- своевременное и полное исполнение предоставленных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» полномочий, установленных административными регламентами;

— соблюдение законодательства Российской Федерации;

— предоставление руководителю структурного подразделения, органа Администрации городского округа Стрежевой при проведении проверки, информации и документов, относящихся к предмету проверки;

— ознакомление руководителя структурного подразделения, органа Администрации городского округа Стрежевой с результатами проверки;

— обеспечение доказательств обоснованности действий должностных лиц при их обжаловании гражданами в порядке, установленном Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

17. Ограничения при проведении проверки.

При проведении проверки Комиссия не вправе:

1) распространять информацию, полученную в результате проведения проверки и составляющую государственную, коммерческую, служебную, иную охраняемую законом тайну;

2) превышать сроки проведения проверки, установленные в пункте 14 настоящего Порядка.

18. Специалисты проверяемого структурного подразделения, органа при проведении проверки, вправе:

- давать объяснения по вопросам, относящимся к предмету проверки;

- ознакомление с результатами проверки и отметкой в акте проверки о своем ознакомлении с результатами проверки, согласии или несогласии с ними;

- обжаловать действия (бездействия) Комиссии.

#### **V. Порядок рассмотрения итогов проверки**

19. По итогам проверки главный специалист Отдела программного обеспечения Финансового управления Администрации городского округа Стрежевой готовит Акт проведенной проверки по форме согласно приложению 3 к настоящему Порядку.

20. Акт проверки готовится в течение 3-х рабочих дней с момента поступления сведений о проведенном опросе граждан и информационного сообщения от структурного подразделения, органа Администрации городского округа Стрежевой с указанием Плана мероприятий по совершенствованию качества предоставления муниципальной услуги и направляется на рассмотрение Мэру городского округа.

21. Мэр городского округа в течение 10 рабочих дней рассматривает документы о результатах проверки и принимает решение о привлечении к дисциплинарной ответственности или административной ответственности.

**Информационное сообщение № \_\_\_\_\_**

наименование структурного подразделения

**Администрации городского округа Стрежевой, представленных в ходе осуществления  
Проверки полноты и качества предоставления муниципальных услуг и соблюдения  
положений административных регламентов предоставления муниципальных услуг на  
территории городского округа Стрежевой**

**1. Наименование проверяемых услуг:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**2. Количество предоставляемых услуг, оказываемых структурным подразделением АГОС \_\_\_\_\_**

**3. Количество разработанных и утвержденных технологических карт межведомственного взаимодействия (ТКМВ):**

— фактическое значение за предыдущий год \_\_\_\_\_;

— фактическое значение за текущий год \_\_\_\_\_;

— наличие ТКМВ по проверяемым услугам **да/нет** (нужное подчеркнуть).

— если нет, то указать наименование услуги, по которой отсутствует ТКМВ:

\_\_\_\_\_.

**4. Количество разработанных и утвержденных административных регламентов (АР):**

— всего \_\_\_\_\_;

— наличие АР по проверяемой услуге **да/нет** (нужное подчеркнуть).

**5. Количество услуг, требующих регламентации \_\_\_\_\_.**

**6. Требуется ли внесение изменение в административные регламенты по проверяемой муниципальной услуги? **да/нет** (нужное подчеркнуть).**

Если да, то указать наименование муниципальной услуги:

\_\_\_\_\_.

**7. Количество обращений в структурное подразделение/орган (всего) за получением муниципальных услуг:**

— за предыдущий год \_\_\_\_\_;

— за текущий год \_\_\_\_\_;

— в том числе по проверяемой услуге: предыдущий год \_\_\_\_\_ текущий год \_\_\_\_\_.

**7.1. В том числе посредством Портала государственных и муниципальных услуг Томской области:**

- за предыдущий год \_\_\_\_\_;
- за текущий год \_\_\_\_\_;
- в том числе по проверяемой услуге: предыдущий год \_\_\_\_\_ текущий год \_\_\_\_\_.\

**8. Количество отказов в предоставлении муниципальных услуг:**

- за предыдущий год \_\_\_\_\_;
- за текущий год \_\_\_\_\_;
- в том числе по проверяемой услуге: предыдущий год \_\_\_\_\_ текущий год \_\_\_\_\_.

**9. Количество муниципальных услуг, предоставленных в электронном виде:**

- за предыдущий год \_\_\_\_\_;
- за текущий год \_\_\_\_\_;
- в том числе по проверяемой услуге: предыдущий год \_\_\_\_\_ текущий год \_\_\_\_\_.

**10. Количество межведомственных запросов, направленных в органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальных услуг:**

- за предыдущий год \_\_\_\_\_;
- за текущий год \_\_\_\_\_;
- в том числе по проверяемой услуге: предыдущий год \_\_\_\_\_ текущий год \_\_\_\_\_.

**10.1. В том числе с помощью системы межведомственного взаимодействия:**

- за предыдущий год \_\_\_\_\_;
- за текущий год \_\_\_\_\_;
- в том числе по проверяемой услуге: предыдущий год \_\_\_\_\_ текущий год \_\_\_\_\_.

**11. С какими органами и организациями, участвующими в предоставлении муниципальных услуг имеются проблемы при организации межведомственного взаимодействия:**

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

**12. Количество отказов органов и организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг в предоставлении сведений по межведомственным запросам, направленных в рамках предоставления муниципальных услуг:**

- за предыдущий год \_\_\_\_\_;
- за текущий год \_\_\_\_\_;
- в том числе по проверяемой услуге: предыдущий год \_\_\_\_\_ текущий год \_\_\_\_\_.

**13. Количество межведомственных запросов от органов и организаций, участвующие в предоставлении муниципальных услуг:**

- за предыдущий год \_\_\_\_\_;
- за текущий год \_\_\_\_\_;
- в том числе по проверяемой услуге: предыдущий год \_\_\_\_\_ текущий год \_\_\_\_\_.

**13.1. В том числе с помощью системы межведомственного взаимодействия:**

- за предыдущий год \_\_\_\_\_;
- за текущий год \_\_\_\_\_;
- в том числе по проверяемой услуге: предыдущий год \_\_\_\_\_ текущий год \_\_\_\_\_.

**14. Количество отказов в предоставлении информации структурного подразделения АГОС органам и организациям, участвующим в предоставлении государственных муниципальных услуг:**

— за предыдущий год \_\_\_\_\_;

— за текущий год \_\_\_\_\_;

— в том числе по проверяемой услуге: предыдущий год \_\_\_\_\_ текущий год \_\_\_\_\_.

**15. Количество обжалованных гражданами решений, действий (бездействий) структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу на территории городского округа Стрежевой, а также их должностных лиц, муниципальных служащих по результатам предоставления муниципальных услуг:**

— за предыдущий год \_\_\_\_\_;

— за текущий год \_\_\_\_\_;

— в том числе по проверяемой услуге: предыдущий год \_\_\_\_\_ текущий год \_\_\_\_\_.

**16. Наличие стенда, с размещенными сведениями о порядке предоставления муниципальных услуг, для информирования граждан:**

да/нет (нужное подчеркнуть).

**17. Использование автоматизированная информационная система (АИС) при предоставлении муниципальных услуг: да/нет (нужное подчеркнуть).**

Если да, то указать наименование

\_\_\_\_\_.

**18. Наличие актуальной информации на сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой по муниципальным услугам, оказываемых структурным подразделением АГОС:**

да/нет (нужное подчеркнуть).

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
дата

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
расшифровка

### АНКЕТА

получателя муниципальных услуг \_\_\_\_\_ (указать структурное подразделение)  
Администрации городского округа Стрежевой

- **Знали ли Вы предварительно, куда и с какими документами надо обратиться для получения услуги \_\_\_\_\_ (указать наименование муниципальной услуги)?**
  - Да, полностью
  - Да, в общих чертах
  - Нет
  
- **Знакомы ли вы с административным регламентом оказания муниципальной услуги \_\_\_\_\_ (указать наименование муниципальной услуги), размещенным на официальном сайте администрации города Стрежевой?**
  - Да
  - Нет

**Инструкция по заполнению анкеты: внимательно прочитайте предложенные вопросы, оцените качество предоставления муниципальной услуги по пятибалльной шкале.**

№	Вопрос	Варианты ответа	Оценка в баллах
1.	Удовлетворены ли Вы оказанием услуг _____ (указать структурное подразделение)?	Да, полностью – 5 баллов Больше да, чем нет – 4 балла Больше нет, чем да – 3 балла Затрудняюсь ответить – 2 балла Не удовлетворен – 1 балл	<input type="checkbox"/>
2.	Как Вы оцениваете отношение к Вам специалистов _____ (указать структурное подразделение) ?	С вниманием и участием – 5 баллов Не очень внимательно – 4 балла С безразличием – 3 балла Затрудняюсь ответить – 2 балла С раздражением и грубостью – 1 балл	<input type="checkbox"/>
3.	Приходилось ли Вам ожидать в очереди при обращении в _____ (указать структурное подразделение)?	Не более 10 минут – 5 баллов 10-20 минут – 4 балла 20-40 минут – 3 балла Не могу определить точное время ожидания – 2 балла Более 40 минут – 1 балл	<input type="checkbox"/>
4.	Удовлетворены ли Вы сроками предоставления услуги _____ (указать муниципальной услуги)?	Да, полностью – 5 баллов Больше да, чем нет – 4 балла Больше нет, чем да – 3 балла Затрудняюсь ответить – 2 балла Не удовлетворен – 1 балл	<input type="checkbox"/>
5.	Достаточно ли информации о порядке получения услуг _____ (указать	Да, полностью – 5 баллов Больше да, чем нет – 4 балла Больше нет, чем да – 3 балла	<input type="checkbox"/>



структурное подразделение)?	Затрудняюсь ответить – 2 балла Не удовлетворен – 1 балл	
-----------------------------	--	--

- С какими трудностями Вы столкнулись при получении муниципальной услуги \_\_\_\_\_ (указать наименование услуги)?

- Отсутствие информации о том, куда обратиться
- Отсутствие информации о том, какие документы надо представить
- Большие очереди на прием
- Слишком длительный срок рассмотрения документов
- Требование платы, сверх установленной в соответствующем порядке
- Требование дополнительных документов, не предусмотренных административным регламентом
- Трудностей не было

Другой вариант ответа:

- Каких дополнительных усилий потребовало от Вас получение муниципальной услуги \_\_\_\_\_ (указать наименование услуги)?

- Поиск дополнительной информации
- Неоправданные финансовые затраты
- Обращение к "влиятельным" людям за упрощением процедуры
- Необходимость дополнительного личного времени
- Поиск дополнительных технических средств (например, ксерокопирование документов)
- Никаких

Другой вариант ответа:

Ваши предложения по усовершенствованию работы \_\_\_\_\_ (указать структурное подразделение) Администрации городского округа Стрежевой \_\_\_\_\_

#### Сведения о респонденте

**Пол:**  мужской  женский

**Возраст:**

- до 18 лет
- от 18 до 25 лет
- от 25 до 35 лет
- от 35 до 45 лет
- от 45 до 60 лет
- свыше 60 лет

**Социальная категория:**

- работающий
- работающий пенсионер
- учащийся (студент)
- пенсионер
- безработный

домохозяйка

другое

## АКТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

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

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

Основание проведения Проверки полноты и качества предоставления муниципальных услуг и соблюдения положений административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой

Период проведения проверки с \_\_\_\_\_ 201\_\_ по \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Результаты проверки Информационного сообщения №\_\_ от 00.00.201\_\_ года и опроса граждан, получающих муниципальные услуги:

Критерий оценки	значение	Варианты ответа на опрос	
		ДА, согласен	НЕТ, не согласен
Вопрос 1	х	%	%
Вопрос 2	х	%	%
...	х	%	%
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА: муниципальная услуга удовлетворяет потребности потребителя услуги и соответствует требованиям предоставления муниципальной услуги	100%	%	%

Проблемы, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

- 1) ...
- 2) ...
- 3) ...

Перечень, предлагаемых мероприятий, направленных на устранение недостатков в предоставлении муниципальной услуги:

- 1) ...
- 2) ...
- 3) ...

Акт о проведении проверки муниципальной услуги составлен:

\_\_\_\_\_  
— (должность лица, проводившего  
контрольное мероприятие)

\_\_\_\_\_  
— подпись

\_\_\_\_\_  
— Ф.И.О.

