

Постановление Администрации городского округа Стрежевой от 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 редакции от 06.07.2017 №527)

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

Приложение
УТВЕРЖДЕН
постановлением
Администрации городского
округа Стрежевой
от 02.04.2014 № 247 (в
редакции 06.07.2017 №527)

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 осуществления контроля полноты и качества предоставления муниципальных услуг и соблюдения положений Административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой (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 должностными лицами Администрации городского округа Стрежевой/ органов Администрации городского округа Стрежевой (далее – должностные лица), ответственными специалистами Администрации городского округа Стрежевой/ органов Администрации городского округа Стрежевой (далее – ответственные специалисты) положений Административных регламентов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальных услуг, а также принятием решений ответственными лицами (далее – проверка).

2. Проверка осуществляется Комиссией, ответственной за качество предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой (далее – Комиссия), состав которой утверждается распоряжением Администрации городского округа Стрежевой.

3. Проверка включает в себя следующие действия:

- проведение анкетирования граждан, получателей муниципальных услуг;
- выявление нарушенных прав заявителей (при наличии);
- выявление нарушений положений Административного регламента предоставления муниципальной услуги (при наличии);
- рассмотрение жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц, ответственных специалистов, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- определение мероприятий, направленных на усовершенствование полноты и качества предоставления муниципальных услуг, устранение нарушенных прав заявителей.

II. Организация проведения проверок

4. Проверка проводится на основании плана проведения проверок по контролю полноты и качества предоставления муниципальных услуг и соблюдения положений Административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Стрежевой, утвержденного распоряжением Администрации городского округа Стрежевой (далее — План-график).

5. Максимальный срок проведения проверки составляет один месяц с даты начала проверки, установленной Планом–графиком.

6. Проверкам ежегодно подвергаются не менее 10% услуг, включенных в утвержденный постановлением Администрации городского округа Стрежевой перечень муниципальных услуг, предоставляемых на территории городского округа Стрежевой, подлежащих включению в сводный Реестр государственных и муниципальных услуг.

7. Муниципальные услуги, прошедшие проверку в текущем году, не включаются в План-график в течение следующих 3-х лет, за исключением муниципальных услуг, по которым в предыдущий либо текущий год поступали жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.

8. Муниципальные услуги, по которым в предыдущий либо текущий год поступали жалобы на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, включаются в План-график ближайшей проверки.

9. Сбор информации о качестве и доступности предоставления муниципальной услуги проводится специалистами структурного подразделения/органа Администрации городского округа Стрежевой, ответственными за предоставление муниципальной услуги, путем раздачи анкет гражданам, получателям муниципальной услуги, а также путем размещения анкет на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой.

III. Порядок рассмотрения итогов проверки

10. В течение 1 рабочего дня со дня окончания проверки руководитель структурного подразделения/органа Администрации городского округа Стрежевой, ответственный за предоставление муниципальной услуги, передает заполненные анкеты в Комиссию для их рассмотрения и анализа.

11. Комиссия в течение 3 рабочих дней со дня поступления анкет рассматривает и анализирует заполненные анкеты с целью выявления нарушенных прав заявителей и (или) нарушений положений Административного регламента предоставления муниципальной услуги.

12. В случае выявления нарушенных прав заявителей и (или) нарушений положений Административного регламента предоставления муниципальной услуги Комиссия в тот же день направляет в структурное подразделение/ орган Администрации городского округа Стрежевой, ответственное за предоставление проверяемой муниципальной услуги, запрос о предоставлении количества жалоб

на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, за последние три года. В течение 3 рабочих дней со дня поступления запроса структурное подразделение/ орган Администрации городского округа Стрежевой, ответственное за предоставление проверяемой муниципальной услуги, обязано предоставить указанную в запросе информацию в Комиссию.

13. В течение 10 рабочих дней со дня поступления заполненных анкет секретарем Комиссии подготавливается Акт о результатах проведения проверки предоставления муниципальной услуги (далее — Акт) по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку и подписывается Председателем Комиссии. В Акте фиксируются нарушенные права заявителей и (или) нарушения положений Административного регламента предоставления муниципальной услуги (при наличии), информация о количестве жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, за последние три года (в соответствии с пунктом 12 настоящего Порядка), перечень предлагаемых мероприятий, направленных на устранение недостатков в предоставлении муниципальной услуги (при наличии выявленных нарушений).

14. Копия Акта направляется курирующему заместителю Мэра, руководителю структурного подразделения/органа Администрации городского округа Стрежевой, ответственному за предоставление муниципальной услуги, в течение 1 рабочего дня со дня подписания Акта Председателем Комиссии.

15. В случае выявления нарушений положений Административного регламента копия Акта направляется Мэру городского округа Стрежевой/ руководителю органа Администрации городского округа Стрежевой для решения вопроса о привлечении к ответственности специалистов, должностных лиц структурного подразделения/ органа Администрации городского округа Стрежевой, ответственного за предоставление муниципальной услуги, в соответствии с законодательством РФ.

16. В случае установления в ходе или по результатам проверки признаков состава административного правонарушения или преступления Мэр городского округа Стрежевой/ руководитель органа Администрации городского округа Стрежевой незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1
к Порядку осуществления
контроля полноты и качества
предоставления муниципальных
услуг и соблюдения положений
Административных регламентов
предоставления муниципальных
услуг на территории городского
округа Стрежевой

АНКЕТА

гражданина, получателя муниципальных услуг _____ (указать
структурное подразделение/ орган Администрации городского округа
Стрежевой)

- **Знали ли Вы предварительно, куда и с какими документами надо обратиться для получения муниципальной услуги _____ (указать наименование муниципальной услуги)?**

Да, полностью
Да, в общих чертах
Нет

- **Знакомы ли вы с Административным регламентом предоставления муниципальной услуги _____ (указать наименование муниципальной услуги), размещенным на информационном стенде и (или) официальном сайте Администрации городского округа 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. | Достаточно ли информации о порядке получения муниципальной услуги _____ (указать структурное подразделение/орган Администрации городского округа Стрежевой)? | Да – 5 баллов Больше да, чем нет – 4 балла Затрудняюсь ответить – 3 балла Больше нет, чем да – 2 балла Не удовлетворен – 1 балл | |
| 2. | Как Вы оцениваете отношение к Вам специалистов _____ (указать структурное подразделение/ орган Администрации городского округа Стрежевой) ? | Отлично – 5 баллов Хорошо – 4 балла Затрудняюсь ответить – 3 балла Удовлетворительно – 2 балла Плохо – 1 балл | |

| | | | |
|----|--|---|--|
| 3. | Приходилось ли Вам ожидать в очереди при обращении в _____ (указать структурное подразделение/ орган Администрации городского округа Стрежевой)? | Не более 15 минут – 5 баллов Не могу определить точное время ожидания – 4 балла 15-20 минут – 3 балла 20-30 минут – 2 балла Более 30 минут – 1 балл | |
| 4. | Соблюдены ли сроки предоставления муниципальной услуги _____ (указать наименование муниципальной услуги)? | Да – 5 баллов Затрудняюсь ответить – 3 балла Нет– 0 баллов | |
| 5. | Удовлетворены ли Вы оказанием муниципальной услуги _____ (указать наименование муниципальной услуги)? | Да, полностью – 5 баллов Больше да, чем нет – 4 балла Затрудняюсь ответить – 3 балла Больше нет, чем да – 2 балла Не удовлетворен – 1 балл | |

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

Отсутствие информации о том, куда обратиться

Отсутствие информации о том, какие документы надо представить

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:

- Совершение каких дополнительных действий потребовало от Вас получение муниципальной услуги _____ (указать наименование муниципальной 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/ орган Администрации городского округа Стрежевой) _____

Сведения о респонденте

Пол: мужской женский

Возраст:

до 18 лет
от 18 до 24 лет
от 25 до 34 лет
от 35 до 44 лет
от 45 до 59 лет
свыше 60 лет

Социальная категория:
работающий
работающий пенсионер
учащийся (студент)
пенсионер
безработный
домохозяйка
иное

Приложение 2
к Порядку осуществления контроля
полноты и качества предоставления
муниципальных услуг и соблюдения
положений Административных регламентов
предоставления муниципальных услуг на
территории городского округа Стрежевой

АКТ № ____
О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ 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 _____ 20__ по _____ 20__ г.

Проверка проводится на основании:

1. Результатов анкетирования граждан, получателей муниципальных услуг.
2. Информации о количестве жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу (в случае выявления нарушенных прав заявителей и (или) нарушений положений Административного регламента).

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) ...

Председатель Комиссии

/

/

(подпись)

(И.О. Фамилия)

дата