

Постановление 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»
(в редакции от 13.03.2013 №192)

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

3. 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
06.11.2012 № 753 (в редакции
от 13.03.2013 №192)

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, органов Администрации городского округа Стрежевой (далее – ответственные специалисты) положений административных регламентов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальных услуг, а также принятием решений ответственными лицами.

2. Контроль осуществляется Мэром городского округа Стрежевой, заместителем Мэра городского округа, курирующим вопросы предоставления муниципальных услуг, начальниками структурных подразделений, начальниками органов Администрации городского округа Стрежевой.

3. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными специалистами положений административных регламентов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальных услуг, а также за принятием решений ответственными специалистами проводится путем: оперативного выяснения хода выполнения административных процедур; напоминаний о своевременном выполнении административных действий; запроса от ответственных исполнителей объяснений причин нарушения сроков осуществления административных действий.

4. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается административными регламентами по предоставлению муниципальных услуг.

5. 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.

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

- рассмотрение информационного сообщения о предоставлении муниципальной услуги, утвержденного настоящим Порядком;
- 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.

7. 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. *(в редакции от 13.03.2013 №192)*

8. Проверки могут быть плановыми (осуществляться 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 Администрации городского округа Стрежевой.

II. Порядок осуществления плановых проверок

9. 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.

10. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом-графиком, утвержденным Администрацией городского округа Стрежевой, руководителем органа Администрации 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».

11. План-график перечня проверяемых муниципальных услуг утверждается ежегодно по согласованию с Комиссией.

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

13. 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).

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

III. Организация проведения проверок

15. *исключен постановлением Администрации городского округа Стрежевой от 13.03.2013 №192.*

16. Комиссия в течение 10 рабочих дней со дня начала проверки запрашивает, согласно приложению 1 к настоящему Порядку, информационное сообщение структурного подразделения Администрации городского округа Стрежевой. В ходе проверки информационного сообщения проверяемого структурного подразделения Администрации городского округа Стрежевой Комиссия проводит анкетирование среди получателей муниципальных услуг в порядке, установленном распоряжением Администрации городского округа. Также Комиссия проверяет наличие жалоб по муниципальным услугам, по которым производится проверка, согласно утвержденному Плану.

IV. Права и обязанности специалистов и Комиссии по проведению проверки

17. Права и обязанности должностных лиц при осуществлении Проверки:

- 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;
- присутствие руководителя структурного подразделения при проведении проверки и предоставление разъяснений по вопросам, относящимся к предмету проверки;
- предоставление руководителю структурного подразделения, при проведении проверки, информации и документов, относящихся к предмету проверки;
- ознакомление руководителя структурного подразделения 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»;
- записи о проведенной проверке в журнале учета проверок.

18. Ограничения при проведении проверки.

При проведении проверки Комиссия не вправе:

- 1) проверять выполнение обязательных требований и требований, установленных муниципальными правовыми актами Администрации городского округа Стрежевой, если такие требования не относятся к полномочиям Комиссии;
- 2) распространять информацию, полученную в результате проведения проверки и составляющую государственную, коммерческую, служебную, иную охраняемую законом тайну;
- 3) превышать сроки проведения проверки, установленные в пункте 14 настоящего Порядка.

19. Права и обязанности специалистов проверяемого структурного подразделения при проведении проверки:

- присутствие при проведении проверки, дача объяснений 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;
- обжалование действий (бездействия) Комиссии, повлекших за собой нарушение прав при проведении проверки.

V. Порядок рассмотрения итогов проверки

20. По итогам проверки специалист по муниципальным услугам Финансового управления Администрации городского округа Стрежевой готовит План мероприятий по совершенствованию качества предоставления муниципальной услуги, Акт проведенной проверки по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку, и направляет их на рассмотрение Мэру городского округа.

VI. Оформление итогов проверки

21. Результат проверки оформляется в виде Акта о результатах проведения проверки муниципальной услуги (далее – Акт проверки) согласно приложению 2 к настоящему Порядку.

22. Акт проверки составляется специалистом по муниципальным услугам Финансового управления Администрации городского округа Стрежевой после подведения итогов опроса граждан, получающих муниципальные услуги.

23. Акт проверки готовится в течение 3-х рабочих дней с момента поступления информационного сообщения от структурного подразделения Администрации городского округа Стрежевой, проведенного опроса граждан.

24. С момента поступления всех документов специалист по муниципальным услугам Финансового управления Администрации городского округа Стрежевой готовит и направляет Акт проверки Мэру городского округа на рассмотрение.

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

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
(в редакции от 13.03.2013 №
192)

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 2012 год _____;

— фактическое значение за 2013 год _____;

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

— если нет, то по какой услуге:

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

— фактическое значение за 2012 год _____;

— фактическое значение за 2013 год _____;

— 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, в какие:

7. **Количество обращений (всего) за предоставлением муниципальных
услуг:**

- за 2012 год _____;
- за 2013 год _____;
- в том числе по проверяемой услуге: 2012 год _____ 2013 год _____.

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

- за 2012 год _____;
- за 2013 год _____;
- в том числе по проверяемой услуге: 2012 год _____ 2013 год _____.

8. Количество муниципальных услуг, предоставленных в электронном виде:

- за 2012 год _____;
- за 2013 год _____;
- в том числе по проверяемой услуге: 2012 год _____ 2013 год _____.

9. Количество отказов в предоставлении муниципальных услуг:

- за 2012 год _____;
- за 2013 год _____;
- в том числе по проверяемой услуге: 2012 год _____ 2013 год _____.

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

- за 2012 год _____;
- за 2013 год _____;
- в том числе по проверяемой услуге: 2012 год _____ 2013 год _____.

10.1. В том числе с помощью региональной системы обмена электронными документами (РСОЕД):

- за 2012 год _____;
- за 2013 год _____;
- в том числе по проверяемой услуге: 2012 год _____ 2013 год _____.

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

- за 2012 год _____;
- за 2013 год _____;
- в том числе по проверяемой услуге: 2012 год _____ 2013 год _____.

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

- 1)
- 2)
- 3)

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

- за 2012 год _____;
- за 2013 год _____;
- в том числе по проверяемой услуге: 2012 год _____ 2013 год _____.

13.1. В том числе с помощью региональной системы обмена электронными документами (РСОЕД):

- за 2012 год _____;
- за 2013 год _____;
- в том числе по проверяемой услуге: 2012 год _____ 2013 год _____.

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

- за 2012 год _____;
- за 2013 год _____;
- в том числе по проверяемой услуге: 2012 год _____ 2013 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 2012 год _____;
- за 2013 год _____;
- в том числе по проверяемой услуге: 2012 год _____ 2013 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 впишите 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

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 _____ 2013 по _____
2013г.

Результаты проверки Информационного сообщения №__ от 00.00.2013 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.

заключение Мэра городского округа Стрежевой:

Мэр городского округа _____
_____ подпись _____ Ф.И.О.