



**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЧЕНОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

23.01.2019 г

№ 53

Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств районного бюджета гражданам на территории Сеченовского муниципального района Нижегородской области

В соответствии со статьей 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, Федеральным законом 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 8 мая 2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», Федеральным законом от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», в целях повышения качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями Сеченовского муниципального района, администрация Сеченовского муниципального района Нижегородской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый Порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств районного бюджета гражданам на территории Сеченовского муниципального района Нижегородской области.

2. Структурным подразделениям администрации Сеченовского муниципального района, в ведении которых находятся муниципальные учреждения утвердить стандарты качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых в соответствии с муниципальными заданиями, в порядке, установленном настоящим постановлением.

3. Признать утратившим силу постановление администрации Сеченовского муниципального района Нижегородской области от 13.09.2010г. № 117 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных бюджетных услуг стандартам качества муниципальных бюджетных услуг, предоставляемых за счет средств муниципального района»

4. Общему отделу администрации Сеченовского муниципального района обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте администрации Сеченовского муниципального района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации

Сеченовского муниципального района

Е.Г. Наборнов

П О Р Я Д О К
ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА ФАКТИЧЕСКИ
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ЗА СЧЕТ СРЕДСТВ
РАЙОННОГО БЮДЖЕТА НАСЕЛЕНИЮ СЕЧЕНОВСКОГО
МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящий Порядок оценки соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств районного бюджета гражданам на территории Сеченовского района Нижегородской области (далее - Порядок), разработан с целью оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, оказываемых населению учреждениями, подведомственными структурным подразделениям администрации Сеченовского муниципального района Нижегородской области, в ведении которых находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения. Структурные подразделения администрации Сеченовского муниципального района Нижегородской области, в ведении которых находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения при необходимости могут разрабатывать отраслевые порядки, учитывающие специфику предоставления муниципальных услуг в подведомственной сфере деятельности. Отраслевые порядки не должны противоречить основным принципам, заложенным в настоящем Порядке.

1.1. В целях предоставления услуг муниципальными учреждениями Сеченовского муниципального района Нижегородской области, в которых размещается муниципальное задание, используются следующие термины и определения, используемые в настоящем Порядке:

качество муниципальной услуги - совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя;

стандарт качества предоставления муниципальной услуги - утверждаемый в Сеченовском муниципальном районе Нижегородской области в установленном порядке желаемый и достижимый уровень предоставления муниципальных услуг с соответствующими параметрами.

1.2. Цели проведения оценки

Оценка соответствия качества фактически предоставляемых услуг стандартам является средством общественного и ведомственного контроля над предоставлением муниципальных услуг.

Целями проведения оценки качества предоставляемых муниципальных услуг являются:

- выявление степени удовлетворения граждан на территории Сеченовского муниципального района Нижегородской области качеством предоставляемых муниципальных услуг;
- оценка деятельности учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, финансируемые из районного бюджета;
- установление степени соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг установленным стандартам качества муниципальных услуг;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых муниципальных услуг;
- повышение эффективности и результативности муниципальных расходов.

1.3. Организация проведения оценки

Проведение оценки соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг является обязательным.

Оценка степени удовлетворения граждан на территории Сеченовского муниципального района качеством предоставляемых муниципальных услуг обеспечивается путем проведения социологических опросов среди получателей соответствующих муниципальных услуг.

Проведение оценки соответствия качества муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг осуществляется структурными подразделениями администрации Сеченовского муниципального района Нижегородской области, в ведении которых находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения, по которым приняты стандарты качества предоставления муниципальных услуг (далее - структурные подразделения администрации).

1.4. Финансовое обеспечение мероприятий по проведению оценки качества муниципальных услуг является расходным обязательством Сеченовского муниципального района Нижегородской области.

2. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Оценка качества муниципальной услуги производится по следующим параметрам:

- полнота выполнения процедур, необходимых для предоставления муниципальных услуг;
- соблюдение санитарно-гигиенических норм;
- условия обслуживания (удобство, вежливость, время предоставления услуги и т. п.);
- квалификационные требования к персоналу, оказывающему муниципальную услугу;
- материально-техническое обеспечение оказания услуги. Соблюдение нормативов потребления материально-технических ресурсов при предоставлении муниципальных услуг.

2.2. Результаты оценки качества муниципальных услуг учитываются структурным подразделением администрации, в ведении которых находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения:

- при корректировке муниципального задания;
- при принятии решения о мерах воздействия (поощрении) на руководителя исполнителя муниципальной услуги;

- при внесении изменений в стандарты качества муниципальных услуг.

3. ИНФОРМАЦИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ПРИ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Источниками получения информации о качестве муниципальных услуг являются:

- опросы гражданам на территории Сеченовского муниципального района Нижегородской области о качестве предоставляемых муниципальных услуг (далее - опрос граждан). Порядок проведения опроса приведен в приложении 1 к настоящему Порядку;

- проведение контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг (далее - контрольные мероприятия). Порядок проведения контрольных мероприятий приведен в приложении 2 к настоящему Порядку;

- рассмотрение обращений граждан, которые могут поступать в следующих формах:

- в устной форме - например, звонки по «горячей линии», а также в ходе приема граждан должностными лицами;

- в письменной форме - переданные в структурное подразделение администрации непосредственно или с использованием любой формы связи (по почте, по факсу, переданные в отдел корреспонденции отраслевого органа и др.);

- в электронной форме - переданные через информационные системы общего пользования на электронный адрес структурного подразделения администрации;

- в форме заявлений, жалоб и предложений, зафиксированных в книге обращений, обязательной к ведению во всех организациях, оказывающих муниципальные услуги (приложение 3);

- в качестве дополнительных источников информации может использоваться ведомственная статистика и отчетность, социологические опросы граждан, данные информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", средств массовой информации.

4. ОБОБЩЕНИЕ И ПУБЛИКАЦИЯ ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

Полученные данные о качестве предоставляемых муниципальных услуг обобщаются в следующей форме:

Форма 1

Муниципальная услуга	Число обращений граждан по вопросам качества услуг	Число опрошенных граждан	Число контрольных мероприятий	Устранено нарушений из общего числа выявленных нарушений		
Всего	В устной, письменной и электронной формах	В книге замечаний и предложений	Всего	Число давших отрицательную оценку качества услуг	Всего	Число выявленных нарушений

Форма 2

Наименование муниципальной услуги			
Наименование поставщика муниципальной услуги (муниципального учреждения)	Критерии качества оказания услуг	Сводная оценка качества	Интерпретация оценки

В графе «Критерии качества оказания услуг» формы 2 указываются требования стандарта, по которым оценивается качество каждой муниципальной услуги. Каждому критерию присваивается балл в зависимости от соответствия фактических показателей качества требованиям стандарта качества:

Значение (балл)	Оценка соответствия качества требованиям стандарта. Интерпретация оценки
1,0	Отсутствие нарушений, отклонений от требований стандарта качества. Муниципальная услуга соответствует стандарту качества
В интервале от 0 до 1,0	Наличие нарушений, отклонений от стандарта качества. Балл определяется в зависимости от количества нарушений (отклонений) и (или) степени (значительности) нарушений (отклонений). Муниципальная услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандарта качества
0	Выявление многочисленных нарушений требований стандарта качества, а также наличие не устраненных исполнителем муниципальной услуги ранее выявленных нарушений. Муниципальная услуга не соответствует стандарту качества

По каждому поставщику муниципальной услуги выводится сводная оценка качества.

Обобщение информации о качестве муниципальных услуг проводится структурными подразделениями администрации, в ведении которых находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения, ежеквартально нарастающим итогом в течение 1 месяца со дня окончания отчетного периода.

Обобщенная информация о результатах оценки качества муниципальных услуг представляется структурными подразделениями администрации, в ведении которых находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения, в Финансовое управление администрации Сеченовского муниципального района Нижегородской области и подлежат обязательному официальному опубликованию и размещению на официальном сайте администрации Сеченовского муниципального района Нижегородской области или сайте структурных подразделений администрации, в ведении которых находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

**ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ГРАЖДАН НА ТЕРРИТОРИИ
СЕЧЕНОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА НИЖЕГОРОДСКОЙ
ОБЛАСТИ О КАЧЕСТВЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ**

1. Настоящий Порядок проведения опроса гражданам на территории Сеченовского муниципального района Нижегородской области (далее - граждан) о качестве предоставляемых муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств районного бюджета, определяет форму и организацию опроса граждан о качестве предоставляемых муниципальных услуг.

2. Под опросом граждан о качестве предоставляемых муниципальных услуг в настоящем Порядке понимается выявление мнения граждан о качестве предоставляемых муниципальных услуг, непосредственно затрагивающих его интересы.

3. Организатором проведения опроса граждан является структурное подразделение администрации Сеченовского муниципального района Нижегородской области, в ведении которого находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения, по которым приняты стандарты качества предоставления муниципальных услуг (далее - структурное подразделение администрации, организатор проведения опроса).

4. Организатор проведения опроса:

- принимает решение в форме приказа о проведении опроса граждан;
- организует проведение опроса граждан;
- определяет форму проведения опроса, анкетирования, телефонного опроса и т. д.;
- устанавливает форму опросных листов (анкет);
- проводит опрос граждан или заказывает его проведение специальным организациям;
- подводит итоги проведенного опроса граждан;
- осуществляет иные полномочия в соответствии с настоящим Порядком.

5. Опрос граждан проводится ежегодно в срок не позднее 1 апреля года, следующего за годом, за который предполагается провести опрос.

6. Опрос граждан проводится в срок не более десяти дней. Решения о сроках и времени проведения опроса граждан, подведении его итогов принимает организатор проведения опроса.

7. Участие граждан в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса граждан никто не может быть принужден к выражению своего мнения или отказу от него. Проведение опроса осуществляется на анонимной основе.

Подготовка, проведение и подведение итогов опроса граждан осуществляются открыто и гласно.

8. Опрос граждан может проводиться на участках опроса (организация, предоставляющая муниципальные услуги) либо по месту жительства участников опроса граждан. В опросном листе (анкете) должны содержаться показатели качества, соответствующие установленным стандартам качества муниципальных услуг, точно воспроизведенный текст вынесенного на опрос вопроса (вопросов) применительно к оценке качества муниципальных услуг и указаны варианты ответов, под которыми помещаются пустые квадраты.

Опросный лист должен иметь свободное место для внесения данных об участнике опроса граждан, даты, содержать разъяснение о порядке его заполнения.

Участники опроса граждан ставят знак «+» или любой другой знак в одном из квадратов с предлагаемыми вариантами ответов в соответствии со своим волеизъявлением.

9. Опросом граждан должно быть охвачено не менее 50 процентов учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, по которым установлены стандарты качества.

10. После проведения опроса граждан организатор проведения опроса подводит его итоги.

Информация о результатах проведенного опроса граждан составляется в 2 экземплярах и подписывается организатором проведения опроса. Первый экземпляр указанной информации направляется заместителю главы администрации Сеченовского муниципального района Нижегородской области, курирующего конкретный вид деятельности, второй экземпляр вместе с опросными листами (анкетами) и другими документами остается у организатора проведения опроса.

11. Организатор проведения опроса обеспечивает сохранность документации по проведению опроса граждан и неприкосновенность заполненных опросных листов (анкет) и других документов до завершения опроса граждан и установления его результатов. Опросные листы и анкеты в течение 1 года хранятся у организатора проведения опроса, а затем уничтожаются.

Приложение 2
к Порядку
оценки соответствия качества
фактически предоставляемых
муниципальных услуг стандартам
качества муниципальных услуг,
предоставляемых за счет средств
районного бюджета населению
Сеченовского муниципального района
Нижегородской области

**ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО
ПРОВЕРКЕ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА ФАКТИЧЕСКИ
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ СТАНДАРТАМ
КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

1. Контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг проводятся структурным подразделением администрации Сеченовского муниципального района Нижегородской области, в ведении которого находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения, по которым приняты стандарты качества предоставления муниципальных услуг (далее - структурное подразделение администрации) на основе ежегодно составляемых ими планов и на основании поступивших жалоб на качество муниципальных услуг. План проведения контрольных мероприятий утверждается руководителем структурного подразделения администрации.

2. Контрольные мероприятия проводятся по месту фактического предоставления муниципальных услуг в часы работы проверяемого учреждения и в установленные рабочие дни.

3. Продолжительность контрольного мероприятия должна быть достаточной для проверки требований стандартов качества муниципальных услуг, соответствовать целям этого мероприятия и не должна превышать десяти календарных дней. В исключительных случаях, связанных с необходимостью проведения специальных исследований, экспертиз со значительным объемом контрольных мероприятий, на основании мотивированного предложения должностного лица, осуществляющего контрольное мероприятие, руководителем структурного подразделения администрации срок проведения контрольного мероприятия может быть продлен, но не более чем на двадцать календарных дней.

4. О проведении каждого контрольного мероприятия издается приказ руководителя структурного подразделения администрации с указанием участвующих в нем должностных лиц.

5. В приказе о проведении контрольного мероприятия указываются:

- фамилия, имя, отчество должностного лица (лиц) структурного подразделения администрации, осуществляющего контрольное мероприятие (далее - должностное лицо отраслевого органа);
- правовые основания проведения контрольного мероприятия;
- вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);

- наименование учреждения, в отношении которого проводится контрольное мероприятие;

- объект проверки;

- цели, задачи и предмет контрольного мероприятия;

- дата начала и окончания контрольного мероприятия.

6. Контрольное мероприятие может проводиться без предварительного уведомления либо с предварительным уведомлением проверяемого учреждения в письменной или устной форме. Предварительное уведомление может содержать требования о заблаговременной (к началу проверки) подготовке необходимых для контрольного мероприятия материалов и документов, а также о проведении других подготовительных мероприятий.

7. Контрольное мероприятие проводится должностным лицом структурного подразделения администрации на основании предъявленного им руководителю проверяемого учреждения (или лицу, его замещающему) приказа.

8. В период проведения контрольного мероприятия должностное лицо (лица) структурного подразделения администрации вправе:

- посещать территорию и помещения проверяемого учреждения;

- требовать от руководителя проверяемого учреждения во время проведения контрольного мероприятия присутствия работников этого учреждения для своевременного ответа на поставленные вопросы и представления соответствующих документов;

- требовать от руководителя и работников проверяемого учреждения необходимые по существу контрольного мероприятия справки в письменной форме, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устных разъяснений, а также письменных объяснений;

- требовать от руководителя проверяемого учреждения необходимые оригиналы документов или их копии, делать копии документов;

- проверять документы, относящиеся к предмету контрольного мероприятия.

9. В случае отказа руководителя проверяемого учреждения представлять необходимые для проведения контрольного мероприятия документы либо установления им других препятствий должностное лицо структурного подразделения администрации должно направить письменный запрос указанному руководителю с установлением сроков представления запрашиваемой информации (документов) и устранения этих препятствий.

10. В период осуществления контрольного мероприятия должностное лицо (лица) структурного подразделения администрации обязано:

- своевременно и в полном объеме исполнять предоставленные ему полномочия по предупреждению, выявлению и пресечению нарушений требований стандартов качества муниципальных услуг;

- соблюдать законодательство Российской Федерации, права и законные интересы проверяемого учреждения;

- проводить контрольные мероприятия на основании и в строгом соответствии с приказом отраслевого органа о проведении контрольных мероприятий;

- не препятствовать руководителю проверяемого учреждения и уполномоченным им лицам присутствовать при проведении контрольного

мероприятия, давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету контрольного мероприятия;

- не препятствовать осуществлению деятельности проверяемого учреждения;
- обеспечить сохранность и возврат оригиналов документов, полученных в ходе контрольного мероприятия;
- составить акт по результатам контрольного мероприятия;
- ознакомить руководителя проверяемого учреждения с актом, составленным по результатам контрольного мероприятия.

11. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг производится в два этапа:

1-й этап - расчет оценки каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги;

2-й этап - расчет сводной оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги.

12. Расчет оценки каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги производится по следующей форме:

Наименование муниципальной услуги	Показатель стандарта качества муниципальной услуги	Нормативное значение стандарта качества муниципальной услуги (Ni)	Фактическое значение стандарта качества муниципальной услуги (Fi)	Удельный вес (Fi / Ni)	Приоритетность показателя соответствия качества в сводной оценке (Pi, %)
1	2	3	4	5	6
Итого	x	x	x	x	100

Приоритетность каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги в сводной оценке устанавливается структурным подразделением администрации таким образом, чтобы их сумма по каждому учреждению составляла 100%.

13. По итогам расчета оценки каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги определяется сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальных услуг по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги, по следующей формуле:

$$So = \text{SUM}(Fi / Ni \times Pi), \text{ где}$$

So - сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги (далее - сводная оценка);

Fi - фактическое значение стандарта качества муниципальной услуги;

Ni - нормативное значение стандарта качества муниципальной услуги;

Pi - приоритетность каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги в общей оценке.

14. Оценка результатов соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальной услуг по каждому

учреждению, предоставляющему муниципальные услуги, производится по следующим критериям:

Критерии оценки	Сводная оценка (в процентах)	Интерпретация оценки
Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений требований стандартов качества	9	услуга соответствует стандартам качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований стандартов качества	51 - 90	услуга в целом соответствует стандартам качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества	21 - 50	услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандартов качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества и не устранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений	0 - 20	услуга не соответствует стандартам качества

15. По результатам проведения контрольного мероприятия должностным лицом (лицами) структурного подразделения администрации составляется акт о проведении контрольного мероприятия, в котором указывается:

- наименование учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие;
- вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);
- период проведения контрольного мероприятия;
- объект проверки;
- критерии оценки стандартов качества муниципальных услуг;
- нормативные и фактические показатели стандартов качества муниципальных услуг;
- оценка качества муниципальной услуги по параметрам, указанным в пункте 2 "Оценка качества предоставления муниципальной услуги";
- документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе контрольного мероприятия, или отсутствие таковых со ссылками на нарушенные требования стандартов качества;
- выводы, содержащие интерпретацию оценки результатов соответствия качества муниципальных услуг по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги, и предложения по устранению выявленных нарушений.

Акт проведения контрольного мероприятия подписывается должностным лицом (лицами) структурного подразделения администрации, а также руководителем учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие. В случае отказа руководителя учреждения подписать акт делается запись об этом в акте о проведении контрольного мероприятия.

Акт о проведении контрольного мероприятия составляется в двух экземплярах, один из которых направляется руководителю учреждения, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие.

16. Информация о выполнении плана контрольных мероприятий и их результатах ежеквартально представляется структурным подразделением администрации в администрацию Сеченовского муниципального района Нижегородской области. Указанная информация представляется в течение одного месяца со дня окончания соответствующего квартала.

17. За выявленные в ходе проведения контрольных мероприятий нарушения применяются меры ответственности в соответствии с законодательством.

Приложение 3
к Порядку
оценки соответствия качества
фактически предоставляемых
муниципальных услуг стандартам
качества муниципальных услуг,
предоставляемых за счет средств
районного бюджета населению
Сеченовского муниципального района
Нижегородской области

**ПОРЯДОК
ВЕДЕНИЯ КНИГИ ОБРАЩЕНИЙ**

1. Ведение книги обращений (далее - Книга) является обязательным для всех организаций, оказывающих муниципальные услуги, предоставление которых регулируется стандартами качества предоставления муниципальной услуги.

2. Книга обращений регистрируется в структурном подразделении администрации Сеченовского муниципального района Нижегородской области, в ведении которого находятся муниципальные бюджетные и автономные учреждения, по которым приняты стандарты качества предоставления муниципальных услуг (далее - структурное подразделение администрации) и выдается прошнурованной, заверенной печатью и подписью его руководителя. На начальных листах Книги обращений печатаются адрес и номера телефонов структурного подразделения администрации.

3. Книга обращений должна находиться в специальном открытом футляре на видном и доступном для получателей услуг месте. Книга должна предъявляться по первому требованию.

4. Потребителю услуг, желающему внести запись в Книгу обращений, должны быть созданы для этого необходимые условия - предоставлены ручка или карандаш, место для ведения записи.

5. Руководитель организации, предоставляющей муниципальные услуги, обязан в установленный срок рассмотреть внесенную в Книгу обращений запись, разобраться в существе вопроса, принять необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе организации.

Для сведения лица, написавшего обращение, и контролирующих лиц руководитель организации, предоставляющей муниципальные услуги, обязан сделать в Книге обращений на оборотной стороне обращения отметку о принятых мерах и в пятидневный срок направить письменный ответ заявителю, указавшему свой адрес.

Копии ответов получателям муниципальных услуг хранятся у руководителя организации до конца текущего года.

6. В случае если для принятия мер по устранению отмеченных потребителем услуг недостатков или осуществлению его предложений требуется более пяти дней, то руководитель организации или его заместитель устанавливает необходимый срок (но не более двадцати дней), о чем делает в Книге соответствующую отметку.

В случае если вопрос не может быть решен силами организации, предоставляющей муниципальные услуги, руководство выносит его на

рассмотрение структурного подразделения администрации и ставит об этом в известность заявителя.

7. Структурное подразделение администрации обязано не реже одного раза в квартал проверять правильность ведения Книг обращений во всех подведомственных организациях.

На работников организаций, виновных в нарушении установленного порядка ведения Книг и рассмотрения обращений получателей муниципальных услуг, могут быть наложены дисциплинарные взыскания.

8. Книга обращений ежегодно проходит перерегистрацию.

9. Форма Книги обращений имеет следующий вид:

Форма заглавного листа

КНИГА ОБРАЩЕНИЙ

_____ (наименование организации)

_____ (зарегистрирована в (наименование организации))

_____ " _____ 20__ г.

Место печати

_____ подпись руководителя организации

Форма оборотной стороны заглавного листа
В ЭТОЙ КНИГЕ ПРОНУМЕРОВАНО
И ПРОШНУРОВАНО _____ БЛАНКОВ
ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ

Форма бланка обращений

" _____ " _____ 20__ г.

ОБРАЩЕНИЕ № _____

Форма оборотной стороны бланка обращения
Фамилия и инициалы заявителя

Адрес заявителя _____

Меры, принятые по заявлению администрацией организации:

_____ Подпись руководителя организации

_____ Дата " _____ " _____ 20__ г.