



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТРЕХГОРНОГО  
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№ 1397

от 23.12.2013

Об утверждении нормативных правовых актов,  
необходимых для внедрения инструментов  
бюджетирования, ориентированного на результат

Руководствуясь Бюджетным кодексом РФ, Федеральным законом от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», Уставом города Трехгорного,

Администрация города Трехгорного ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о стандартах качества муниципальных услуг (Приложение № 1).
2. Утвердить Порядок оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг (Приложение № 2).
3. Утвердить Порядок проведения оценки потребности в предоставлении муниципальных услуг и учета результатов оценки при формировании расходов бюджета Трехгорного городского округа (Приложение № 3).
4. Признать утратившим силу постановление администрации города от 27.09.2011 № 1225 «Об утверждении нормативных правовых актов, необходимых для внедрения инструментов бюджетирования, ориентированного на результат».
5. Опубликовать настоящее постановление в городской газете «Спектр» и разместить на официальном сайте администрации города.
6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города по экономике Соловьеву Л.В.

Глава администрации города

Д.А. Забродин

Положение  
о стандартах качества муниципальных услуг

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о стандартах качества муниципальных услуг (далее - Положение) определяет порядок разработки, утверждения, изменения, применения и отмены стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых физическим и юридическим лицам Трехгорного городского округа муниципальными учреждениями.

2. Понятия, используемые в настоящем Положении:

потребители муниципальных услуг (далее – потребители) – физические и юридические лица, которым оказываются муниципальные услуги безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в соответствии с действующим законодательством;

субъекты, оказывающие муниципальные услуги (далее - субъекты) – муниципальные учреждения, в компетенцию которых входит организация и предоставление муниципальных услуг.

3. Предметом регулирования стандарта качества муниципальных услуг (далее – стандарт качества) являются взаимоотношения потребителей и субъектов, возникающие в процессе оказания муниципальных услуг, включенных в Единый перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями Трехгорного городского округа, утвержденный постановлением администрации города от 30.03.2012 №289 (далее - Перечень).

4. Основными целями разработки и применения стандартов качества муниципальных услуг являются:

повышение степени удовлетворенности потребителей за счет повышения качества предоставления муниципальных услуг;

повышение эффективности деятельности субъектов за счет создания системы контроля за непосредственными результатами их деятельности со стороны потребителей;

определение объема финансового обеспечения субъектов, необходимого для соблюдения стандартов качества муниципальных услуг.

II. Принципы разработки стандартов качества муниципальных услуг

5. Разработка и утверждение стандартов качества осуществляются в соответствии со следующими принципами:

обязательности предоставления муниципальных услуг;

учета потребностей и предпочтений потребителя при выборе способа оказания муниципальных услуг;

недопустимости снижения уровня требований к муниципальным услугам по сравнению с требованиями, установленными государственными нормативными актами в сфере предоставления муниципальных услуг;

гарантированности прав потребителей муниципальных услуг;

организации эффективного взаимодействия потребителей муниципальных услуг с субъектами, их должностными лицами;

бесплатности муниципальных услуг для ее потребителя, обоснованности размера платы за оказание муниципальных услуг в случае, если она предусмотрена действующим законодательством;

закрепления в стандартах измеряемых требований к количественным и качественным характеристикам (параметрам) муниципальных услуг.

6. При разработке стандартов качества потребителям муниципальных услуг должно быть гарантировано:

соблюдение достоинства, недопущение унижения и оскорбления при оказании муниципальной услуги, доступность муниципальной услуги, обеспечивающая равный и удобный доступ к муниципальной услуге для всех потребителей муниципальных услуг;

получение своевременной, полной и достоверной информации о муниципальных услугах и порядке их оказания;

возмещение вреда, причиненного при оказании муниципальных услуг, в соответствии с действующим законодательством.

### III. Требования к стандарту качества муниципальных услуг

7. Стандарт качества является нормативным документом, содержащим описание количественных и качественных характеристик (параметров) муниципальной услуги: сроков, объемов, формы и содержания, результатов услуги, особенностей процесса предоставления муниципальной услуги.

8. Стандарт качества должен быть исчерпывающим, не допускающим неоднозначного толкования.

9. Изложение стандарта качества производится с учетом последовательности действий по оказанию муниципальной услуги и должно сопровождаться необходимыми пояснениями.

10. Стандарт качества устанавливает требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности и качества муниципальной услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая:

обращение за муниципальной услугой, его оформление и регистрацию;

ожидание муниципальной услуги и получение;

оценку качества фактически предоставленной муниципальной услуги и ее соответствия установленному стандарту качества;

рассмотрение жалоб (претензий) потребителя муниципальной услуги.

11. Стандарт качества в обязательном порядке должен содержать:

наименование разработчика стандарта качества;

область применения стандарта качества, включая его назначение;

основные понятия (термины и определения), используемые в стандарте качества;

перечень основных факторов, влияющих на качество предоставления муниципальной услуги в области применения стандарта качества согласно пункту 12 настоящего Положения;

12. Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальной услуги, являются:

открытый доступ к сведениям о муниципальной услуге (полное наименование муниципальной услуги, единицы измерения муниципальной услуги, перечень потребителей муниципальной услуги, включая льготную категорию граждан и т.п.);

документы, регламентирующие деятельность субъектов (устав, положения, инструкции, руководства, правила и т.п., включая наличие требований к их содержанию);

удобные условия размещения субъектов (требования к месторасположению организации, к помещениям и т.д.) и режим работы, определенный в соответствии с действующим законодательством;

наличие специального технического оснащения субъекта (наличие требований к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.п.);

укомплектованность субъектов специалистами и их квалификация (наличие количественных и квалификационных требований к персоналу и т.п.);

наличие требований к технологии оказания муниципальной услуги субъектами согласно пункту 13 настоящего Положения;

особенности информационного сопровождения деятельности субъектов (состав и доступность информации об организации, порядке и правилах предоставления муниципальной услуги, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации и т.д.);

наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью субъектов, а также за соблюдением качества фактически предоставляемой муниципальной услуги согласно стандарту качества;

иные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги в области применения стандарта качества.

13. Исходя из особенностей предоставления муниципальной услуги, могут быть установлены следующие требования к технологии оказания муниципальных услуг:

к порядку доступа и обращений в организацию, в том числе получению бланков обращений (заявлений) и регистрации обращений (заявлений);

к перечню документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

к составу и последовательности действий потребителя муниципальной услуги и субъекта;

к объему и содержанию муниципальной услуги, включая удельные показатели объема услуги на одного потенциального потребителя;

к сроку оказания муниципальной услуги, а также к срокам на совершение действий (принятие решений) в процессе оказания муниципальной услуги, срокам ожидания получения муниципальной услуги после оформления соответствующего запроса;

к очередности предоставления муниципальной услуги (совершению действий и принятию решений) в случае превышения спроса на муниципальную услугу над возможностью ее предоставления без ожидания, в том числе к срокам и условиям ожидания оказания данной услуги;

к перечню оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

к результатам, которые должен получить потребитель муниципальной услуги;

к порядку подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на недостаточные доступность и качество муниципальной услуги, то есть на несоблюдение стандарта качества;

к порядку исправления возможных недостатков оказания муниципальной услуги;

к иным составляющим процесса оказания соответствующей услуги.

14. Определение отдельных составляющих стандарта качества должно осуществляться с учетом возможности проверки соответствия фактически предоставленной муниципальной услуги стандарту качества.

15. Макет стандарта качества муниципальной услуги приведен в Приложении № 1 к настоящему Положению.

#### IV. Порядок разработки, утверждения, изменения и отмены стандартов качества муниципальных услуг

16. Разработка проектов стандартов качества осуществляется субъектами.

17. Стандарты качества утверждаются постановлениями администрации города.

18. Изменение или отмена стандартов качества осуществляются в случаях изменения или признания утратившими силу нормативных правовых актов, предусматривающих и регулирующих предоставление соответствующих муниципальных услуг, либо необходимости изменения условий предоставления муниципальных услуг.

19. Внесение изменений в стандарты качества осуществляется в том же порядке, что и утверждение самих стандартов качества.

20. Отмена стандарта качества без его соответствующей замены на новый стандарт качества допускается только в случае, если прекращается предоставление соответствующей муниципальной услуги.

21. В случае если право на оказание муниципальной услуги предоставляется организациям на основе конкурса, соответствующий стандарт качества должен включаться в состав конкурсной документации и муниципальное задание на оказание соответствующей услуги.

22. Стандарты качества не реже одного раза в год подлежат актуализации на предмет соответствия требованиям действующего законодательства, обеспечения удовлетворения

потребностей получателей муниципальной услуги, оптимизации использования ресурсов на предоставление муниципальной услуги.

23. Разработанные стандарты качества подлежат обязательному опубликованию в городской газете «Спектр» и размещению на официальном сайте администрации города в сети Интернет.

#### V. Применение стандартов качества муниципальных услуг

24. Применение стандартов качества осуществляется субъектами.

25. Субъекты в процессе применения стандарта качества обеспечивают:  
соблюдение стандарта качества;  
информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги;  
контроль за соблюдением стандарта качества;  
выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги и стандарта качества.

26. В процессе применения стандартов качества обеспечивается:  
контроль соблюдения соответствующих стандартов качества в установленном порядке;  
проведение оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам качества;  
использование требований стандарта качества при разработке целевых программ, а также при оценке потребности в предоставлении муниципальных услуг.

27. Применение стандартов качества должно обеспечивать формирование конкурентной среды между однотипными организациями и повышение эффективности использования средств бюджета Трехгорного городского округа.

Макет  
стандарта качества муниципальной услуги в области

---

(наименование отрасли, в которой осуществляется оказание услуги)

I. Общие положения

1. Разработчик стандарта \_\_\_\_\_  
(наименование муниципального учреждения)
2. Область применения стандарта: \_\_\_\_\_  
(назначение стандарта)
3. Термины и определения: \_\_\_\_\_  
(основные понятия, используемые в рамках стандарта)
4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг: \_\_\_\_\_  
(перечень нормативных правовых документов, в том числе ссылки на государственные стандарты в области применения стандарта)
5. Основные факторы качества, используемые в стандарте:  
\_\_\_\_\_  
(общий перечень факторов, влияющих на качество предоставления услуг в области применения стандарта)

II. Требования к качеству оказания муниципальных услуг в разрезе услуг

1. Качество услуг по \_\_\_\_\_  
(наименование муниципальной услуги)
  - 1.1. Сведения о муниципальной услуге:  
\_\_\_\_\_  
(полное наименование муниципальной услуги, ед. изм. муниципальной услуги, перечень потребителей муниципальной услуги и т.д.)
  - 1.2. Документы, регламентирующие деятельность организации:  
\_\_\_\_\_  
(перечень документов, в соответствии с которыми должна функционировать организация, предоставляющая услугу: устав, положение, лицензия, инструкции и т.д.)
  - 1.3. Условия размещения и режим работы организации:  
\_\_\_\_\_  
(требования к месторасположению и режиму работы организации, к характеристикам помещений и т.д.)
  - 1.4. Техническое оснащение организации:  
\_\_\_\_\_  
(требования к оборудованию, приборам, аппаратуре и т.д.)

1.5. Укомплектованность организации кадрами и их квалификация:

(количественные и квалификационные требования к персоналу, системе переподготовки кадров и т.д.)

1.6. Требования к технологии оказания муниципальной услуги:

(особенности процесса оказания муниципальной услуги, включая сроки, объемы и другие качественные характеристики в соответствии с п. 13 настоящего Положения)

1.7. Информационное сопровождение деятельности организации:

(состав и доступность информации об организации, порядке и правилах предоставления услуг, сведения о периодичности обновления информации и источниках информации и т.д.)

1.8. Контроль за деятельностью организации, предоставляющей муниципальную услугу:

(внутренняя (собственная) и внешняя система (служба) контроля за деятельностью организации, за соблюдением фактически предоставляемых муниципальных услуг стандарту качества)

1.9. Ответственность за качество оказания муниципальной услуги:

(перечень ответственных должностных лиц и меры ответственности указанных лиц за некачественное предоставление муниципальных услуг)

1.10. Критерии оценки качества муниципальной услуги и их значимость:

№ п/п	Критерии качества	Единица измерения	Нормативное значение критерия	Значимость критерия стандарта качества в общей оценке, %
1	2	3	4	5

Порядок  
оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг  
стандартам качества муниципальных услуг

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг (далее – Порядок) разработан в целях совершенствования контроля за качеством фактически предоставленных муниципальных услуг, выявления степени удовлетворенности потребителей качеством предоставленных муниципальных услуг, формирования системы оценки деятельности организаций, предоставляющих муниципальные услуги, а также повышения эффективности расходования средств бюджета Трехгорного городского округа.

2. Основными задачами оценки соответствия стандартам качества муниципальных услуг, фактически предоставленных юридическим и физическим лицам, являются:

подтверждение соответствия или выявление несоответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг утвержденным стандартам качества;

совершенствование системы предоставления муниципальных услуг и стандартов качества муниципальных услуг;

формирование информационной базы о качестве фактически предоставленных муниципальных услуг в целях оптимизации расходов бюджета Трехгорного городского округа.

Результаты оценки качества предоставленных муниципальных услуг учитываются при распределении бюджетных ассигнований при планировании бюджета на очередной финансовый год.

3. Объектами оценки соответствия качества муниципальных услуг (далее – объекты) являются услуги, которые оказывают муниципальные учреждения города Трехгорного в рамках определенных для этих учреждений муниципальных заданий.

4. Субъектами оценки качества муниципальных услуг (далее – субъекты) являются муниципальные учреждения города Трехгорного, в компетенцию которых входит предоставление муниципальных услуг.

5. Контроль соблюдения и эффективности применения стандартов качества муниципальных услуг осуществляется заместителями главы администрации города Трехгорного, в компетенцию которых входит курирование субъектов.

6. Результаты контрольных проверок обобщаются отделом экономики и прогнозирования администрации города по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку в срок не позднее 15 февраля года, следующего за отчетным годом.

II. Методы оценки качества муниципальных услуг

7. Оценка качества муниципальных услуг проводится с использованием следующих методов:

статистическое наблюдение за соответствием качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг;

социологические опросы населения о качестве предоставленных муниципальных услуг;



контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг.

### III. Статистическое наблюдение за соответствием качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг

8. Статистическое наблюдение за соответствием качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг проводится в отношении субъектов, по критериям, определяющим качество муниципальной услуги, которые являются составляющими стандартов качества муниципальных услуг.

9. Оценка соответствия качества фактически предоставленной муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги в ходе статистического наблюдения осуществляется в три этапа.

10. На первом этапе производится оценка соответствия качества фактически предоставленной муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги по каждому критерию качества путем соотношения фактического значения критерия качества к нормативному значению критерия стандарта качества по формуле:

$$O_i = (F_i / N_i) * P_i, \text{ где:}$$

$i$  – количество индикаторов (критериев) качества муниципальной услуги;

$O_i$  – оценка соответствия качества фактически предоставленной муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги по  $i$ -ому критерию качества;

$F_i$  – фактическое значение  $i$ -ого критерия качества;

$N_i$  – нормативное значение  $i$ -ого критерия качества;

$P_i$  – значимость  $i$ -ого критерия качества муниципальной услуги в общей оценке.

В случае если критерием качества муниципальной услуги является наличие или отсутствие чего-либо без описания количественных характеристик, то соотношение фактического значения критерия качества к нормативному значению критерия качества следует принимать равным: 1 – в случае соответствия фактического значения критерия нормативному; 0 – в случае несоответствия фактического значения критерия нормативному.

В случае если критерий качества муниципальной услуги описан как не превышающий какое-либо значение, то оценка соответствия качества фактически предоставленной муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги рассчитывается по формуле:

$$O_i = (1 + (N_i - F_i)) / N_i * P_i, \text{ где:}$$

$O_i$  – оценка соответствия качества фактически предоставленной муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги по  $i$ -ому критерию качества;

$F_i$  – фактическое значение  $i$ -ого критерия качества;

$N_i$  – нормативное значение  $i$ -ого критерия качества;

$P_i$  – значимость  $i$ -ого критерия качества муниципальной услуги в общей оценке.

Значимость каждого показателя соответствия качества фактически предоставленной муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги устанавливается в составе стандарта качества муниципальной услуги. Значимость критериев качества муниципальной услуги устанавливается таким образом, чтобы их сумма по каждой муниципальной услуге составляла 100 процентов.

Расчет оценки соответствия качества фактически предоставленной муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги производится по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.

11. На втором этапе производится расчет сводной оценки соответствия качества фактически предоставленной муниципальной услуги критериям качества муниципальной услуги по формуле:

$$\sum S_o (F_i / N_i) * P_i, \text{ где}$$

$i$  – количество индикаторов (критериев) качества муниципальной услуги;

$S_o$  - сводная оценка соответствия качества фактически предоставленной муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги;

$F_i$  - фактическое значение показателя качества муниципальной услуги;

$N_i$  - нормативное значение показателя качества муниципальной услуги;

$P_i$  - приоритетность каждого показателя соответствия качества фактически предоставленной муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги в общей оценке

12. На третьем этапе производится интерпретация сводной оценки соответствия качества фактически предоставленной муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги по следующим критериям:

Критерии оценки	Сводная оценка, %	Интерпретация оценки
Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений требований стандартов качества	91 - 100	Услуги соответствуют стандартам качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований стандартов качества	51 - 90	Услуги в целом соответствуют стандартам качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества	21 - 50	Услуги предоставляются 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	Услуги не соответствуют стандартам качества

#### IV. Социологические опросы населения о качестве предоставленных муниципальных услуг

13. Под опросом потребителей о качестве предоставленных муниципальных услуг в настоящем Порядке понимается выявление мнения потребителей о качестве предоставленных муниципальных услуг, непосредственно затрагивающих их интересы.

14. Субъект (организатор проведения опроса):

принимает решение в форме приказа о проведении опроса населения;

организует проведение опроса населения;

определяет форму проведения опроса (анкетирование, телефонный опрос, Интернет-опрос и т.д.);

устанавливает форму опросных листов (анкет);

подводит итоги проведенного опроса;

осуществляет иные полномочия в соответствии с настоящим Порядком.

15. Социологические опросы населения о качестве предоставленных муниципальных услуг проводятся ежегодно в течение отчетного года.

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

17. Опрос потребителей может проводиться на участках опроса (организация, предоставляющая муниципальные услуги). 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, даты, содержать разъяснение о порядке его заполнения.

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

18. Участие потребителей в опросе является свободным и добровольным. Проведение опроса осуществляется на анонимной основе.

19. Итоги проведенного социологического опроса с интерпретацией оценки соответствия фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг субъектами направляются в отдел экономики и прогнозирования администрации города Трехгорного по форме согласно приложению № 3 к настоящему Порядку ежегодно в срок не позднее 20 января года, следующего за отчетным.

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

#### V. Контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг

21. Контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг (далее – контрольные мероприятия) проводятся на основе ежегодно составляемых планов заместителями главы администрации города Трехгорного, а также на основе поступивших жалоб на качество предоставления муниципальных услуг.

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

23. 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, срок проведения контрольного мероприятия может быть продлен, но не более чем на двадцать календарных дней.

24. О проведении каждого контрольного мероприятия издается правовой акт администрации города Трехгорного, в котором указываются:

фамилия, имя, отчество должностного лица (лиц), осуществляющего контрольное мероприятие;

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.

25. 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.

26. В период проведения контрольного мероприятия должностное лицо (лица) вправе:

- посещать территорию и помещения проверяемого субъекта;

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

- требовать от руководителя и работников проверяемого субъекта 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 субъекта необходимые оригиналы документов или их копии, делать копии документов;

- проверять документы, относящиеся к предмету контрольного мероприятия.

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

28. В период осуществления контрольного мероприятия должностное лицо (лица) обязано:

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

- соблюдать законодательство Российской Федерации, Челябинской области, нормативные правовые акты органов местного самоуправления Трехгорного городского округа, права и законные интересы проверяемого субъекта;

- проводить контрольные мероприятия на основании и в строгом соответствии с правовым актом о проведении контрольных мероприятий;

- не препятствовать руководителю проверяемого субъекта и уполномоченным им лицам присутствовать при проведении контрольного мероприятия, давать разъяснения по вопросам, относящимся к предмету контрольного мероприятия;

- не препятствовать осуществлению деятельности проверяемого субъекта;

- обеспечить сохранность и возврат оригиналов документов, полученных в ходе контрольного мероприятия;

- составить акт по результатам контрольного мероприятия;

- ознакомить руководителя проверяемого субъекта с актом, составленным по результатам контрольного мероприятия.

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

- наименование субъекта, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие;

- вид контрольного мероприятия (плановое, внеплановое);

- период проведения контрольного мероприятия;

- объект проверки;

- критерии оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, их нормативные и фактические значения;

- документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проведения контрольного мероприятия, со ссылками на нарушенные требования стандартов качества муниципальных услуг или отсутствие таковых;

выводы, содержащие интерпретацию оценки результатов соответствия качества муниципальных услуг по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги, и предложения по устранению выявленных нарушений.

30. Акт о проведении контрольного мероприятия подписывается должностным лицом (лицами), осуществляющим контрольное мероприятие, а также руководителем субъекта, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие. В случае отказа руководителя субъекта подписать акт, делается запись об этом в Акте о проведении контрольного мероприятия.

31. Акт о проведении контрольного мероприятия составляется в двух экземплярах, один из которых направляется руководителю субъекта, в отношении которого проводилось контрольное мероприятие, а второй – в отдел экономики и прогнозирования администрации города.

Приложение № 1  
к Порядку оценки соответствия качества  
фактически предоставленных муниципальных услуг  
стандартам качества муниципальных услуг

Результаты  
контрольных проверок соответствия качества фактически предоставленных  
муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг  
за период \_\_\_\_\_ год

(реквизиты документа о проведении проверки)

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Субъект	Сводная оценка по результатам статистического наблюдения %	Данные о социологическом опросе населения о качестве предоставленных муниципальных услуг	Данные о контрольных мероприятиях по проверке соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг
1	2	3	4	5	6

СОГЛАСОВАНО:

Первый заместитель  
главы администрации города

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

Заместитель главы администрации  
города по экономике

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

Заместитель главы администрации  
города по строительству и ЖКХ

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

Заместитель главы администрации  
города по образованию, спорту, культуре  
и социальной сфере

\_\_\_\_\_ (подпись)

\_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

Ф.И.О. исполнителя  
(№ телефона)

Приложение № 2  
к Порядку оценки соответствия качества  
фактически предоставленных муниципальных услуг  
стандартам качества муниципальных услуг

Расчет  
оценки соответствия качества фактически предоставленных  
муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг

Наименование учреждения, предоставляющего муниципальные услуги \_\_\_\_\_

Наименование муниципальной услуги	Критерий качества (i)	Нормативное значение критерия качества (Ni)	Фактическое значение критерия качества (Fi)	Исполнение (Fi/Ni)	Значимость критерия качества в общей оценке (Pi, %)	Оценка соответствия качества фактически предоставленной муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги (Oi)
1	2	3	4	5	6	7
Итого	x	x	x	x	100	

Руководитель учреждения \_\_\_\_\_

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Ф.И.О. исполнителя  
(№ телефона)

Приложение № 3  
к Порядку оценки соответствия качества  
фактически предоставленных муниципальных услуг  
стандартам качества муниципальных услуг

**ИТОГИ**  
социологического опроса населения о качестве фактически  
предоставленных муниципальных услуг

Наименование учреждения, предоставляющего муниципальные услуги \_\_\_\_\_

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Дата проведения опроса	Удовлетворенность / недовлетворенность граждан качеством предоставленных муниципальных услуг	Интерпретация оценки соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг
1	2	3	4	5

Руководитель учреждения \_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

Ф.И.О. исполнителя  
(№ телефона)



Порядок  
проведения оценки потребности в предоставлении муниципальных услуг и учета  
результатов оценки при формировании расходов бюджета Трехгорного городского округа

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок проведения оценки потребности в предоставлении муниципальных услуг и учета результатов оценки при формировании расходов бюджета Трехгорного городского округа определяет содержание и последовательность действий при проведении ежегодной оценки потребности в предоставлении муниципальных услуг и учета ее результатов при формировании расходов бюджета Трехгорного городского округа.

2. Понятия, используемые в настоящем Порядке:

потребители муниципальных услуг (далее - потребители) – юридические и физические лица, которым оказываются муниципальные услуги безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в соответствии с действующим законодательством;

субъекты, оказывающие муниципальные услуги (далее - субъекты) – муниципальные учреждения города Трехгорного.

3. Оценка потребности в предоставлении муниципальных услуг в натуральном и стоимостном выражении проводится на постоянной основе и является одним из этапов разработки проекта бюджета Трехгорного городского округа на очередной финансовый год.

4. Основными задачами Порядка являются:

обеспечение учета предоставляемых муниципальных услуг;

создание системы оценки и контроля деятельности субъектов, в части обеспечения своевременного предоставления муниципальных услуг в необходимых объемах и своевременного предоставления бюджетных средств для их оплаты;

повышение эффективности использования средств бюджета Трехгорного городского округа на основе учета потребности в предоставляемых муниципальных услугах, как основного элемента планирования расходной части бюджета Трехгорного городского округа;

определение приоритетных направлений для сбалансированного и эффективного распределения финансовых ресурсов по муниципальным услугам.

II. Оценка потребности в предоставлении муниципальных услуг

5. Оценке потребности в предоставлении подлежат муниципальные услуги, включенные в Единый перечень муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями Трехгорного городского округа, утвержденный постановлением администрации города от 30.03.2012 № 289 (далее - Перечень).

6. Оценка потребности в предоставлении муниципальных услуг осуществляется субъектами.

7. Исходные данные для проведения оценки потребности в предоставлении муниципальных услуг в натуральном и стоимостном выражении включают:

фактические и прогнозные данные о потребителях муниципальных услуг;

фактические и прогнозные данные о натуральных объемах муниципальных услуг;

фактические данные об общей сумме оплаченных муниципальных услуг и структуре издержек (стоимости) муниципальных услуг;

прогноз изменения структуры издержек на предоставление муниципальных услуг в зависимости от удорожания (удешевления) отдельных составляющих стоимости муниципальной услуги (индексы, дефляторы).

8. Фактические данные о потребителях муниципальных услуг, о натуральных объемах муниципальных услуг, об общей сумме оплаченных муниципальных услуг и структуре

издержек (стоимости) услуг формируются на основе финансовой и оперативной отчетности, в статистических данных.

9. Прогнозные данные о потенциальных потребителях муниципальных услуг и объемах муниципальных услуг в натуральном выражении рассчитываются субъектами на основе динамики и прогноза численности потенциальных потребителей муниципальных услуг.

Данные для оценки потребности в предоставлении муниципальных услуг могут быть получены путем изучения общественного мнения потенциальных потребителей муниципальных услуг и степени удовлетворенности предоставляемыми объемами муниципальных услуг. Изучение общественного мнения проводится в форме социологических опросов.

10. Оценка потребности в предоставлении муниципальных услуг в стоимостном выражении проводится на основе итогов оценки потребности в предоставлении муниципальных услуг в натуральном выражении.

11. Субъекты направляют в отдел экономики и прогнозирования администрации города результаты проведенной оценки потребности в предоставлении муниципальных услуг в натуральной и стоимостной формах согласно приложению № 1 к настоящему Порядку ежегодно в срок не позднее 1 июля года, следующего за отчетным годом. В составе сопроводительной документации должны присутствовать необходимые пояснения и обоснования проведенной оценки.

### III. Учет результатов оценки потребности в предоставлении муниципальных услуг при формировании расходов бюджета Трехгорного городского округа

12. Результаты ежегодной оценки потребности в предоставлении муниципальных услуг согласно Перечню, учитываются при формировании расходов бюджета на очередной финансовый год.

13. Субъекты представляют в Городское финансовое управление администрации города Трехгорного проект потребности в бюджетных средствах на предоставление муниципальных услуг на очередной финансовый год (очередной финансовый год и плановый период) с учетом результатов оценки потребности в предоставлении муниципальных услуг ежегодно в срок не позднее 1 июля.

14. В проекте бюджета города на очередной финансовый год Городское финансовое управление администрации города Трехгорного предусматривает расходы на финансирование муниципальных услуг.

Приложение № 1  
к Порядку проведения оценки потребности  
в предоставлении муниципальных услуг  
и учета результатов оценки при формировании  
расходов бюджета Трехгорного городского округа

**Результаты**  
**оценки потребности в предоставлении муниципальных услуг**  
по \_\_\_\_\_  
(наименование субъекта)

Перечень услуг	Потребности и фактические объемы предоставления муниципальных услуг за предыдущий год (n - 1)		Потребности и фактические объемы предоставления муниципальных услуг в текущем году (n)		Оценка потребности в предоставлении муниципальных услуг на предстоящие годы (n + 1, n + 2)	
	Факт предоставления		Оценка факта		n + 1	
	В тыс. руб.	В натуральн. показат.	В тыс. руб.	В натуральн. показат.	В тыс. руб.	В натуральн. показат.
Всего						

Руководитель учреждения \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (инициалы, фамилия)

Ф.И.О. исполнителя  
(№ телефона)