



МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ
ГОРОДСКОЙ ОКРУГ СУРГУТ
ХАНТЫ-МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ

ПРИКАЗ

Департамент образования



Об организации контроля
за соблюдением стандартов
качества муниципальных услуг
(работ)

В соответствии с постановлением Администрации города от 21.11.2013 № 8480 «Об утверждении порядка осуществления контроля за деятельностью муниципальных учреждений», распоряжением Администрации города от 01.02.2017 № 130 «Об утверждении положения о функциях учредителя и кураторов в отношении муниципальных организаций»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок осуществления контроля за соблюдением стандартов качества муниципальных услуг (работ) согласно приложению.

2. Установить следующий критерий отнесения жалобы на нарушение стандарта качества муниципальной услуги (работы) к обоснованным: жалоба на нарушение стандарта качества муниципальной услуги (работы) признается обоснованной, если соблюдены два условия (в совокупности):

– в жалобе указано, что муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу (работу) в соответствии с полученным муниципальным заданием, или работник данного учреждения нарушает один пункт стандарта качества муниципальной услуги (работы) или более;

– в результате рассмотрения жалобы подтвердился факт нарушения стандарта качества муниципальной услуги (работы) по одному или более из указанных в жалобе пунктов.

3. Установить следующий механизм учета жалоб на нарушение требований стандартов качества муниципальных услуг (работ):

3.1. Жалобы на нарушение требований стандартов качества муниципальных услуг (работ) подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены департаментом образования Администрации города в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ

«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.2. Отдел обеспечения деятельности сферы образования, опеки и попечительства муниципального казенного учреждения «Хозяйственно-эксплуатационное управление»:

- обобщает информацию о жалобах, поступивших в департамент образования Администрации города и подведомственные ему учреждения, результатах рассмотрения жалоб;

- предоставляет данную информацию начальнику отдела мониторинга и оценки качества образовательных услуг департамента образования Администрации города.

4. Признать утратившими силу приказы департамента образования Администрации города:

- от 03.05.2017 № 12-27-319/17 «Об организации контроля за соблюдением стандартов качества муниципальных услуг (работ)»;

- от 09.08.2019 № 12-03-623/9 «О внесении изменений в приказ от 03.05.2017 № 12-27-319/17 «Об организации контроля за соблюдением стандартов качества муниципальных услуг (работ)».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор департамента



И.П. Замятина

Приложение
к приказу
от 15.03.2021 № 12-03-135/1

Порядок осуществления контроля
за соблюдением стандартов качества муниципальных услуг (работ)
(далее – порядок)

1. Настоящим документом определяется Порядок осуществления контроля за соблюдением стандартов качества муниципальных услуг (работ).

2. Предметом контроля является проверка соответствия деятельности муниципальных учреждений, подведомственных департаменту образования Администрации города, требованиям стандарта качества муниципальной услуги (работы), на оказание которой учреждение получило муниципальное задание.

3. Контроль за соблюдением стандартов качества муниципальных услуг (работ) подведомственными муниципальными учреждениями (далее – контроль) осуществляется департаментом образования Администрации города в соответствии с Порядком осуществления контроля за деятельностью муниципальных учреждений, утвержденном постановлением Администрации города Сургута от 21.11.2013 № 8480 «Об утверждении порядка осуществления контроля за деятельностью муниципальных учреждений», а также с настоящим порядком.

4. Контроль за соблюдением подведомственными учреждениями стандартов качества муниципальных услуг (работ) осуществляется:

- в ходе плановых выездных проверок осуществления основных видов деятельности, предусмотренных уставами учреждений, качества предоставления муниципальных услуг (работ);
- в ходе документарных проверок отчетов о выполнении муниципального задания, предоставляемых учреждениями.

5. Руководители муниципальных учреждений, получивших муниципальное задание на оказание муниципальных услуг (работ):

5.1. Ежегодно, в срок до 10 ноября предоставляют в департамент образования Администрации города:

5.1.1. Предварительный отчет о выполнении муниципального задания (за 10 месяцев) по форме, установленной для предоставления отчета о выполнении муниципального задания за текущий финансовый год (постановление Администрации города от 04.10.2016 № 7339 «Об утверждении порядка формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) муниципальными учреждениями и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»).

5.1.2. Пояснительную записку об ожидаемых результатах выполнения муниципального задания. В данную пояснительную записку включают информацию о наличии или отсутствии жалоб на нарушение стандартов

качества муниципальных услуг (работ), поступивших в учреждение от потребителей муниципальных услуг (работ) в отчетный период. При наличии указанных жалоб, в пояснительную записку включают следующую информацию:

- общее количество жалоб на нарушение стандартов качества муниципальных услуг (работ), поступивших в учреждение от потребителей муниципальных услуг (работ) в отчетный период;
- количество обоснованных жалоб на нарушение стандартов качества муниципальных услуг (работ), поступивших в учреждение от потребителей муниципальных услуг (работ) в отчетный период;
- меры, принятые по результатам рассмотрения жалоб потребителей.

5.2. Ежегодно, в срок до 20 января года, следующего за отчетным годом, представляют в департамент образования Администрации города:

5.2.1. Отчет о выполнении муниципального задания за текущий финансовый год по форме, установленной для предоставления отчета о выполнении муниципального задания за текущий финансовый год (постановление Администрации города от 04.10.2016 № 7339 «Об утверждении порядка формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) муниципальными учреждениями и финансового обеспечения выполнения муниципального задания».

5.2.2. Пояснительную записку к отчету о результатах выполнения муниципального задания, в которой указывают:

- информацию о жалобах на нарушение стандартов качества муниципальных услуг (работ), поступивших в учреждение от потребителей муниципальных услуг (работ) в отчетный период (согласно подпункту 5.1.2 пункта 5 порядка);
- причины недостижения (превышения допустимого (возможного) отклонения) показателей муниципального задания, характеризующих объем оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ), и/или показателей муниципального задания, характеризующих качество оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ).

5.3. Ежемесячно проверяют активность ссылки на сайт www.bus.gov.ru (подраздел «Сведения о контрольных мероприятиях и их результатах» раздела «Фактические показатели деятельности»), размещенной на официальном сайте образовательного учреждения (в разделе «Документы» / Предписания и отчеты).

На сайте www.bus.gov.ru в данном подразделе размещают копии документов: акты проверок, предписаний (при наличии) и соответствующих им отчетов об исполнении предписаний.

Если проверок в текущем календарном году не было, то под заголовком подраздела на официальном сайте образовательного учреждения размещается соответствующая запись «Проверки контрольных и надзорных органов в _____ году не проводились».

5.4. В случае проведения проверок контрольных и надзорных органов оперативно направляют в департамент образования Администрации города:

- уведомление о проведении проверки контрольных и надзорных органов;
- документы, выданные контрольными и надзорными органами по результатам проверок;
- планы по устранению допущенных нарушений (в случае если установленный срок устранения нарушения составляет три месяца или более);
- отчеты об устранении допущенных нарушений;
- копии документов, подтверждающих снятие предписаний контрольных и надзорных органов (при наличии).

5.5. Размещают в приемной директора учреждения или в ином месте, доступном для потребителей услуг (работы), настоящий приказ и постановление Администрации города Сургута от 21.11.2013 № 8480 «Об утверждении порядка осуществления контроля за деятельностью муниципальных учреждений».

6. Отдел мониторинга и оценки качества образовательных услуг департамента образования Администрации города:

6.1. Координирует деятельность отделов по осуществлению контрольной функции департамента образования Администрации города как куратора подведомственных учреждений (ежегодно готовит проект приказа об утверждении плана и программы проведения выездных проверок деятельности учреждений, подведомственных департаменту образования, готовит проекты приказов о внесении изменений в настоящий приказ).

6.2. Осуществляет мониторинг соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества:

- обобщает результаты проверок соответствия деятельности организаций требованиям стандартов качества муниципальных услуг;
- обобщает информацию о поступивших жалобах на нарушение стандартов, результатах их рассмотрения;
- использует данную обобщенную информацию для проведения оценки соответствия качества муниципальных услуг (работ) стандартам качества.

6.3. Осуществляет оценку качества оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) стандартам качества в соответствии с Порядком проведения оценки качества оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ), утвержденным постановлением Администрации города от 05.05.2014 № 2929 «Об утверждении порядка проведения оценки эффективности реализации муниципальных программ и качества менеджмента администраторов (соадминистраторов) муниципальных программ», по результатам суммирования количества выявленных в отчетный период нарушений требований стандарта (число нарушенных пунктов).