

УТВЕРЖДАЮ

Председатель комитета по жилищной
политике администрации города
Мурманска



А.Ю. Червинко

АКТ ПРОВЕРКИ

Оценки качества соответствия качества оказываемых муниципальных услуг
ММБУ «Новые формы управления»
от 31 марта 2016 года

В целях соблюдения требований, утвержденных постановлением администрации города Мурманска от 16.07.2014 № 2315 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства» и в соответствии с постановлением администрации города Мурманска от 31.12.2014 № 4348 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества оказываемых муниципальных услуг муниципальными учреждениями города Мурманска, утвержденными стандартами качества», приказом комитета от 31.12.2015 № 398-п «Об утверждении Плана проведения проверки оценки соответствия качества оказываемых муниципальных услуг Мурманским муниципальным бюджетным учреждением «Новые формы управления» утвержденным стандартам качества на 2016 год» в период с 01 марта 2016 по 30 марта 2016 по адресу: г. Мурманск, пр-кт Кольский 129/1 проведена проверка оценки качества оказываемых муниципальных услуг ММБУ «Новые формы управления» (далее – Проверка).

Проверка проводилась лицами, уполномоченными проводить плановое контрольное мероприятие в следующем составе:

Петровская Т.А. – начальник финансово-экономического отдела комитета;

Иванова Э.И. – начальник отдела технического контроля комитета ;

Туваева Е.Н. – начальник юридического отдела комитета

В присутствии:

Грачикова А.Н. - и.о. директора учреждения ММБУ «Новые формы управления»;

Аверьяковой Ю.Н. – специалист по кадрам ММБУ «Новые формы управления»;

Мацягора Г.А. – заведующий хозяйством ММБУ «Новые формы управления».

Цель проводимой проверки - осуществление контроля за соответствием оказываем услуг ММБУ «Новые формы управления» (далее – ММБУ «НФУ»,

учреждение) требованиям, предусмотренным стандартам качества предоставления муниципальных услуг.

В 2015 году ММБУ «НФУ» в соответствии с утвержденным муниципальным заданием оказывало следующие услуги:

1. Представление интересов муниципального образования город Мурманск как собственника жилых помещений, находящихся в многоквартирных домах, расположенных на территории города Мурманска.

2. Сбор, анализ и подготовка сводной информации по вопросам деятельности организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами, расположенными на территории города Мурманска.

3. Представление информации о порядке предоставления физическим и юридическим лицам по вопросам, относящимся к жилищной сфере.

Отчеты о фактическом выполнении муниципального задания предоставлялись учреждением в течение 2015 года ежемесячно с нарастающим итогом:

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Плановое значение	Фактический показатель	% исполнения
1.	Представление интересов муниципального образования город Мурманск как собственника жилых помещений, находящихся в многоквартирных домах, расположенных на территории города Мурманска	38 904	39 407	101,3
2.	Сбор, анализ и подготовка сводной информации по вопросам деятельности организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами, расположенными на территории города Мурманска	151	157	104,0
3.	Представление информации о порядке предоставления физическим и юридическим лицам по вопросам, относящимся к жилищной сфере	11 892	14 157	119,0
	ИТОГО:	50 947	53 721	105,4

Муниципальное задание в 2015 году выполнено в полном объеме.

Потребителями муниципальных услуг являлись физические, юридические лица и органы местного самоуправления, что соответствует утвержденным стандартам качества предоставления муниципальных услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Условия предоставления муниципальных услуг соответствуют условиям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области, органов местного самоуправления муниципального образования город Мурманск.

Правовыми основаниями для предоставления учреждением муниципальных услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства являются:

- Жилищный кодекс РФ;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 06.02.2006 № 75 «О порядке проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»;
- постановление администрации города Мурманска от 06.06.2011 № 947 «Об утверждении базового перечня оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) муниципальными казенными, муниципальными бюджетными и муниципальными автономными учреждениями, в установленной сфере деятельности»;
- устав ММБУ «НФУ».

Рабочие места специалистов, ответственных за предоставление муниципальных услуг оснащены мебелью, необходимым оборудованием и инвентарем. Помещения, в которых оказываются муниципальные услуги соответствуют СанПиН 2_2_22_4_1340_03.

Учреждение имеет необходимое количество специалистов для оказания услуг. Специалисты имеют соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладают знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей.

Актуальная информация об учреждении, режиме работы, об оказываемых муниципальных услугах размещена на стендах в помещении учреждения и на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях: www.bus.gov.ru.

В целях получения информации об уровне удовлетворенности потребителей муниципальных услуг их качеством и разработки мер,

направленных на повышение качества оказываемых услуг в период с 1 января по 31 декабря 2015 года проводился опрос потребителей.

Опросные листы находились в специальной коробке, установленной рядом с информационным стендом.

За 2015 год заполнено 12 опросных листов. Потребителей не удовлетворенных качеством оказания муниципальных услуг не имеется.

В книге жалоб и предложений имеется благодарность.

Вывод:

Муниципальные услуги, предоставляемые ММБУ «НФУ» в 2015 году оказывались в соответствии с утвержденными стандартами качества в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

Предложения:

В связи с постоянно увеличивающимся объемом документов и с целью повышения качества и своевременности оказания услуг требуется внедрение современных технологий для обеспечения рабочих мест сотрудников, осуществляющих регистрацию и отправку документов.

Рекомендовать руководителю учреждения принять меры, направленные на внедрение системы электронного документооборота (далее - СЭД), совместимой и интегрированной с СЭД администрации города Мурманска.

Приложение:

- Расчёт соответствия оценки качества фактически предоставляемой услуги стандартам качества на 4 л. в 1 экз.;
- Сведения о соответствии качества предоставляемых муниципальных услуг на 2 л. в 1 экз.

Члены комиссии:







Петровская Т.А.

Туваева Е.Н.

Иванова Э.И.

С материалами проверки ознакомлен, акт получил:

« 01 » 04 2016 г.



(должность)



(подпись)



(Ф.И.О.)

Расчет

соответствия оценки качества предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества

Наименование муниципального учреждения Мурманское муниципальное бюджетное учреждение "Новые формы управления"

Оценка качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Мурманска (далее - муниципальные услуги) согласно требованиям стандартов качества:

№ п/п	Наименование показателя 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, %)	Сводная оценка соответствия качества предоставляемой муниципальной услуги (Sv, %)
1	2	3	4	5	6	7
1.	Раздел 1 Представление интересов муниципального образования г. Мурманск как собственника жилых помещений, находящихся в многоквартирных домах расположенных на территории города Мурманск					
1.1.	Категория потребителей муниципальной услуги: физические и юридические лица, органы местного самоуправления	100	100	1	10	10
1.2.	Условия предоставления муниципальной услуги: - представление интересов муниципального образования город Мурманск при организации и проведении общих собраний; - заключение от лица муниципального образования город Мурманск договоров управления многоквартирными домами; - осуществление от лица муниципального образования город Мурманск как собственника помещений в многоквартирных домах, контроля за деятельностью управляющих организаций, ТСЖ, ЖСК. Правовые основания предоставления муниципальной услуги: - Жилищный кодекс РФ; - Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; - постановление Правительства Российской Федерации от 06.02.2006 № 75 «О порядке проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом»; - постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»; - постановление Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»; - постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»; - постановление администрации города Мурманска от 06.06.2011 № 947 «Об утверждении базового перечня оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) муниципальными казенными, муниципальными бюджетными и муниципальными автономными учреждениями в установленной сфере деятельности»; - устав ММБУ «НФУ»	100	100	1	15	15

1.3.	Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги: - рабочее место специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, должно быть оснащено мебелью, оборудованием и инвентарем; - помещения, отведенные для непосредственного предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать требованиям СанПиН 2.2.22_4.1340-03	100	100	1	15	15
1.4.	1.4. Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу: - учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь необходимое количество специалистов в соответствии со штатным расписанием; - каждый специалист учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей	100	100	1	15	15
1.5.	Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги: - учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обязано довести до сведения потребителей информацию о своем наименовании, месте нахождения, режиме работы и контактных телефонах; - информирование граждан и юридических лиц о муниципальной услуге осуществляется: непосредственно в учреждении, при личном обращении, через сайт: bus.gov.ru; - информация обновляется по мере необходимости	100	100	1	20	20
1.6.	Требования к срокам предоставления муниципальной услуги: муниципальная услуга предоставляется в течение календарного года в соответствии со сроками, установленными действующим законодательством в сфере жилищно-коммунального хозяйства, графиками проведения общих собраний	100	100	1	25	25
Итого по разделу 1 :						
100						
Раздел 2						
2.	Сбор, анализ и подготовка сводной информации по вопросам деятельности организаций, осуществляющих управление многоквартирными домами, расположенных на территории города Мурианска					
2.1.	Категория потребителей муниципальной услуги: физические и юридические лица, органы местного самоуправления	100	100	1	10	10
2.2.	Условия предоставления муниципальной услуги: - подготовка сводной информации по вопросам деятельности управляющих организаций, ТСЖ, ЖСК; - мониторинг энергосбережения и энергетической эффективности; - ведение реестра адресной программы многоквартирных домов. Правовые основания предоставления муниципальной услуги: - Жилищный кодекс РФ; - Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; - постановление Правительства Российской Федерации от 06.02.2006 № 75 «О порядке проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом»; - постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и Правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»; - постановление Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»; - постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»; - постановление администрации города Мурманска от 06.06.2011 № 947 «Об утверждении базового перечня оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) муниципальными казенными, муниципальными бюджетными и муниципальными автономными учреждениями, в установленной сфере деятельности»; - устав ММБУ «НФУ»	100	100	1	15	15

2.3.	Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги: - рабочее место специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, должно быть оснащено мебелью, оборудованием и инвентарем; - помещения, отведенные для непосредственного предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать требованиям СанПиН 2.2.22_4.1340-03	100	100	1	15	15
2.4.	Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу: - учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь необходимое количество специалистов в соответствии со штатным расписанием; - каждый специалист учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей	100	100	1	20	20
2.5.	Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги: - учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обязано довести до сведения потребителей информацию о своем наименовании, месте нахождения, режиме работы и контактных телефонах; - информирование граждан и юридических лиц о муниципальной услуге осуществляется: непосредственно в учреждении, при личном обращении, через сайт: bus.gov.ru; - информация обновляется по мере необходимости	100	100	1	15	15
2.6.	Требования к срокам предоставления муниципальной услуги: муниципальная услуга предоставляется ежемесячно в течение календарного года	100	100	1	25	25
Итого по разделу 2 :						
Раздел 3						
Предоставление информации физическим и юридическим лицам по вопросам, относящимся к жилищной сфере						
3.1.	Категория потребителей муниципальной услуги: физические лица, органы местного самоуправления	100	100	1	15	15
3.2.	Условия предоставления муниципальной услуги: - рассмотрение обращений заявителей; - информирование заявителей об установленных ценах (тарифах) на услуги и работы по содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирных домах; - консультирование заявителей по вопросам жилищного законодательства. Правовые основания предоставления муниципальной услуги: - Жилищный кодекс РФ; - Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан»; - постановление Правительства Российской Федерации от 06.02.2006 № 75 «О порядке проведения органом местного самоуправления открытого конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирным домом»; - постановление Правительства Российской Федерации от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении Правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность»; - постановление Правительства Российской Федерации от 23.09.2010 № 731 «Об утверждении стандарта раскрытия информации организациями, осуществляющими деятельность в сфере управления многоквартирными домами»; - постановление Правительства Российской Федерации от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов»; - постановление администрации города Мурманска от 06.06.2011 № 947 «Об утверждении базового перечня оказываемых муниципальных услуг (выполняемых работ) муниципальными казенными, муниципальными бюджетными и муниципальными автономными учреждениями, в установленной сфере деятельности»; - устав ММБУ "НФУ"	100	100	1	15	15

3.3.	Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги: - рабочее место специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, должно быть оснащено мебелью, оборудованием и инвентарем; - помещения, отведенные для непосредственного предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать требованиям СанПиН 2.2.22.4.1340-03	100	100	1	15	15
3.4.	Требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальную услугу: - учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должно иметь необходимое количество специалистов в соответствии со штатным расписанием; - каждый специалист учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей	100	100	1	20	20
3.5.	Требования к информационному обеспечению потребителей муниципальной услуги: - учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обязано довести до сведения потребителей информацию о своем наименовании, месте нахождения, режиме работы и контактных телефонах; - информирование граждан и юридических лиц о муниципальной услуге осуществляется: непосредственно в учреждении, при личном обращении, через сайт: bus.gov.ru; - информация обновляется по мере необходимости	100	100	1	10	10
3.6.	Требования к срокам предоставления муниципальной услуги: муниципальная услуга предоставляется в течение 30 дней с даты поступления обращения, в исключительных случаях – до 60 дней	100	99,3	0,99	25	24,8
Итого по разделу 3 :					100	99,8

СВЕДЕНИЯ
О СООТВЕТСТВИИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ УТВЕРЖДЕННЫМ СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
(УТВЕРЖДЕННЫЕ ПОСТАНОВЛЕНИЕМ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МУРМАНСКА ОТ 16.07.2014 № 2315)

По итогам 2015 года

N п/п	Наименование муниципального учреждения - исполнителя услуг	Наименование услуги	Информация о количестве зарегистрированных жалоб		Информация о результатах плановых и внеплановых проверок		Сводная оценка результатов соответствия качества услуги по учреждению <*>	Рейтинг учреждения <*>
			Количество жалоб за отчетный период	Количество жалоб нарастающим итогом за год	Количество выявленных нарушений за отчетный период	Количество выявленных нарушений с нарастающим итогом за год		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	ММБУ «Новые формы управления»	Представление интересов муниципального образования город Мурманск как собственника жилых помещений, находящихся в многоквартирных домах, расположенных на территории города Мурманска	0	0	0	0	100	99,9
		Сбор, анализ и подготовка сводной информации по вопросам деятельности организаций, осуществляющих	0	0	0	0	100	

	управление многоквартирными домами, расположенными на территории города Мурманска						
	Представление информации о порядке предоставления физическим и юридическим лицам по вопросам, относящимся к жилищной сфере	0	0	0	0	99,8	
