

**Постановление Государственной инспекции по ветеринарии Рязанской области
от 29 сентября 2011 г. N 23**

**"Об утверждении Порядка оценки соответствия качества фактически
предоставляемых государственных услуг юридическим и физическим лицам
утвержденным показателям качества данных услуг"**

Во исполнение **плана мероприятий** реализации Программы по повышению эффективности расходов областного бюджета на период до 2013 года, утвержденного **распоряжением** Правительства Рязанской области от 31 декабря 2010 г. N 570-р, государственная инспекция по ветеринарии Рязанской области постановляет:

1. Утвердить Порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг юридическим и физическим лицам утвержденным показателям качества данных услуг согласно **приложению**.
2. Настоящее постановление вступает в силу с 01 января 2012 г.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Начальник

Б.В. Шемякин

**Приложение
к постановлению
государственной инспекции по ветеринарии
Рязанской области
от 29 сентября 2011 г. N 23**

**Порядок
оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных
услуг юридическим и физическим лицам утвержденным показателям качества
данных услуг**

1. Настоящий Порядок оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственными бюджетными учреждениями ветеринарии Рязанской области, государственных услуг юридическим и физическим лицам утвержденным показателям качества данных услуг (далее - Порядок оценки соответствия качества государственных услуг) устанавливает механизм проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг в сфере ветеринарии утвержденным показателям качества государственных услуг.

2. Порядок оценки соответствия качества государственных услуг разработан в целях совершенствования контроля за качеством предоставления государственными бюджетными учреждениями ветеринарии Рязанской области (далее - Учреждения), подведомственными государственной инспекции по ветеринарии Рязанской области.

3. Органом исполнительной власти, обеспечивающим проведение оценки, является государственная инспекция по ветеринарии Рязанской области (далее - Инспекция), являющаяся главным распорядителем бюджетных средств для подведомственных Учреждений.

4. Основными задачами оценки качества государственных услуг являются:

- совершенствование системы предоставления государственных услуг и показателей качества государственных услуг;
- выявление несоответствия качества фактически предоставленных

государственных услуг утвержденным показателям качества данных услуг.

5. Целями проведения оценки качества государственных услуг являются:

- выявление степени удовлетворения населения качеством предоставляемых государственных услуг;
- оценка деятельности Учреждений, предоставляющих государственные услуги;
- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых государственных услуг;
- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

6. Оценка качества государственных услуг, производится ежеквартально по результатам рассмотрения Инспекцией жалоб и обращений юридических и физических лиц, отмеченных в книге обращений. Информация о качестве государственных услуг предоставляется Учреждением в Инспекцию до 10 числа месяца следующего за отчетным кварталом.

7. Источниками получения информации о качестве государственных услуг являются:

- ежеквартальная информация по ведению книги обращений, с пояснением о принятых мерах по устранению недостатков зафиксированных потребителем в книге обращений. Примерная форма предоставления информации представлена в **приложении 2** к настоящему Порядку оценки соответствия качества государственных услуг.

- в качестве дополнительных источников информации могут использоваться ведомственная статистика и отчетность, социологические опросы населения (проводимые независимыми негосударственными организациями), средства массовой информации и официальный сайт Инспекции в сети Интернет.

8. Порядок ведения книги обращений представлен в **приложении 1** к настоящему Порядку оценки соответствия качества государственных услуг.

9. Результаты оценки качества предоставления государственных услуг учитываются при:

- подготовке проекта областного бюджета на очередной финансовый год (очередной финансовый год и плановый период);
- разработке проектов государственных заданий на предоставление государственных услуг на очередной финансовый год (очередной финансовый год и плановый период).
- оценке эффективности деятельности Учреждения;
- стимулировании труда руководителя Учреждения.

10. Итоги оценки качества предоставления государственных услуг размещаются на официальном сайте Инспекции в сети Интернет.

Приложение N 1
к [Порядку](#)
оценки соответствия фактически
предоставляемых государственных услуг
утвержденным показателям качества услуг

Порядок
ведения книги обращения

1. Ведение книги обращений (далее - Книга) является обязательным для всех государственных бюджетных учреждений ветеринарии Рязанской области (далее -

Учреждение), а также филиалов Учреждений оказывающих государственные услуги, предоставление которых регулируется региональными стандартами качества предоставления государственной услуги. Информация о наличии книги обращения должна быть вывешена на стенде Учреждения на видном месте.

2. Книга обращений регистрируется в государственной инспекции по ветеринарии Рязанской области (далее - Инспекция) и выдается прошнурованной, заверенной печатью и подписью ответственного лица. На заглавном листе Книги печатаются: юридический адрес, номера телефонов Учреждения и Инспекции.

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

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

5. Руководитель Учреждения, предоставляющего государственные услуги, обязан в установленный срок рассмотреть внесенную в Книгу запись, разобраться в существе вопроса, принять необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе Учреждения. О внесенной записи в Книгу руководителю Учреждения необходимо в течение рабочего дня (день внесения записи в книгу обращения) проинформировать ответственного специалиста Инспекции по телефону. Для сведения лица, написавшего обращение и контролирующих лиц, руководитель Учреждения, Обязан сделать в Книге на оборотной стороне обращения отметку о принятых мерах и в течение пяти рабочих дней на официальном бланке Учреждения направить письменный ответ заявителю, одновременно копию письменного ответа заявителю направить в адрес Инспекции.

На анонимные обращения ответ не дается.

Копии ответов получателям государственных услуг хранятся у ответственного лица Учреждения до проведения контрольных мероприятий Инспекцией.

6. В случае если для принятия мер по устранению отмеченных потребителем услуг недостатков или осуществлению его предложений требуется более пяти рабочих дней, то руководитель Учреждения устанавливает необходимый срок (но не более пятнадцати рабочих дней), о чем делает в Книге соответствующую отметку, и ставит об этом в известность заявителя и Инспекцию в письменном виде.

7. В случае, если вопрос не может быть решен силами Учреждения, предоставляющей государственные услуги, руководитель выносит его на рассмотрение в Инспекцию и ставит об этом в известность заявителя в письменном виде.

8. Инспекция обязана не реже одного раза в квартал проверять правильность ведения Книг в Учреждениях.

На Руководителя, виновного в нарушении установленного порядка ведения Книги и рассмотрения обращений получателей государственных услуг, могут быть наложены дисциплинарные взыскания.

9. Книга является документом и подлежит учету.

10. Книга ежегодно проходит перерегистрацию в Инспекции.

11. Форма книги обращений имеет вид, согласно приложению к данному Порядку ведения Книги.

ГАРАНТ:

См. данную форму в редакторе MS-Word

Приложение
к **Порядку** ведения книги обращений

Форма заглавного листа

**КНИГА ОБРАЩЕНИЙ
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
ВЕТЕРИНАРИИ РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ**

(Наименование Учреждения)

Юридический адрес Учреждения: _____

Контактные телефоны: _____

ЗАРЕГИСТРИРОВАНА

В ГОСУДАРСТВЕННОЙ ИНСПЕКЦИИ ПО ВЕТЕРИНАРИИ РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ

На период с "___" _____ 20__ г.

по "___" _____ 20__ г.

"___" _____ 20__ г. N _____

На период с "___" _____ 20__ г.

по "___" _____ 20__ г.

"___" _____ 20__ г. N _____

На период с "___" _____ 20__ г.

по "___" _____ 20__ г.

"___" _____ 20__ г. N _____

Юридический адрес Инспекции: _____

Контактные телефоны: _____

Официальный сайт в сети Интернет _____

Место печати

Ответственное лицо: _____ (Ф.И.О.)

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

Форма бланка обращений

ОБРАЩЕНИЕ N _____

"___" _____ 20__ г.

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя _____

Текст обращения _____

Форма оборотной стороны бланка обращения

Меры, принятые по заявлению администрации организации:

Подпись руководителя Учреждения _____

Дата "____" _____ 20__ г.

Ответ заявителю направлен "____" _____ 20__ г.

Для отметок представителя (ей) организации _____

Дата "____" _____ 20__ г.

Должность _____

Подпись _____

ГАРАНТ:

См. данную форму в редакторе MS-Word

Приложение N 2
к Порядку
оценки соответствия фактически
предоставляемых государственных услуг
утвержденным показателям качества услуг

Наименование учреждения _____

Информация по вопросам обращения
физических и юридических лиц

за _____ квартал 20__ г.

Поступило обращений (жалоб, предложений) от физических и юридических лиц, всего в том числе по вопросу.		Примечание
- жалобы на действие (бездействие) сотрудников Учреждения		
- о сроках оказания работ, услуг		
- о стоимости оказания работ (услуг)		
- о совершенствовании деятельности Учреждения		
- сведения о квалификации персонала		
и др.		
- из них повторные обращения		
Результативность рассмотрения обращений (жалоб, предложений) от физических и юридических лиц, в том числе		
- решено положительно, приняты меры		
- разъяснено		
- отказано		

Руководитель Учреждения (должность) _____ (Ф.И.О.)

(подпись)

(дата)