

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МУРМАНСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 31 декабря 2014 г. N 4348

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА
ОКАЗЫВАЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ
ГОРОДА МУРМАНСКА УТВЕРЖДЕННЫМ СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА

В соответствии с Федеральными законами от 08.05.2010 N 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений", от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", в целях повышения эффективности работы муниципальных учреждений города Мурманска, постановлением администрации города Мурманска от 24.06.2011 N 1092 "О стандартах качества предоставления муниципальных услуг", постановляю:

1. Утвердить [Порядок](#) оценки соответствия качества оказываемых муниципальных услуг муниципальными учреждениями города Мурманска утвержденным стандартам качества (далее - Порядок, Оценка качества) согласно приложению.

2. Главным распорядителям средств бюджета муниципального образования город Мурманск, осуществляющим функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений:

2.1. Обеспечить с 01.01.2015 ежегодное проведение Оценки качества в соответствии с [Порядком](#), утвержденным настоящим постановлением.

2.2. Предоставлять заместителю главы администрации города Мурманска, осуществляющему координацию деятельности подразделения, информацию об итогах Оценки качества в срок до 15 апреля года, следующего за отчетным.

2.3. Размещать на официальном сайте администрации города Мурманска и (или) сайтах структурных подразделений администрации города Мурманска информацию об итогах Оценки качества в срок не позднее 15 апреля года, следующего за отчетным.

3. Отделу информационно-технического обеспечения и защиты информации администрации города Мурманска (Кузьмин А.Н.) разместить настоящее постановление с [приложением](#) на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет.

4. Редакции газеты "Вечерний Мурманск" (Червякова Н.Г.) опубликовать настоящее постановление с [приложением](#).

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава
администрации города Мурманска
А.И.СЫСОЕВ

Приложение

ПОРЯДОК
ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА ОКАЗЫВАЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ ГОРОДА МУРМАНСКА
УТВЕРЖДЕННЫМ СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок оценки соответствия качества оказываемых муниципальных услуг муниципальными учреждениями города Мурманска утвержденным стандартам качества (далее - Порядок) устанавливает процедуру проведения оценки соответствия качества фактически оказываемых услуг муниципальными учреждениями города Мурманска утвержденным стандартам качества (далее - Оценка качества).

1.2. Проведение Оценки качества осуществляется в целях повышения эффективности работы муниципальных учреждений, в том числе в части качества оказания муниципальных услуг (далее - качество оказания муниципальных услуг).

1.3. Основными целями проведения Оценки качества являются:

- обеспечение контроля за качеством оказания муниципальных услуг;

выявление параметров несоответствия качества оказываемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества (далее - стандарт качества);

- получение информации об уровне удовлетворенности потребителей муниципальных услуг качеством их оказания;

- разработка мер, направленных на повышение качества оказываемых муниципальных услуг и удовлетворенности потребителей;

- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов бюджета муниципального образования город Мурманск (далее - бюджет города Мурманска).

1.4. Оценка качества проводится главным распорядителем муниципального образования город Мурманск, осуществляющим функции и полномочия учредителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги (далее - главный распорядитель средств бюджета) ежегодно в срок до 1 апреля года, следующего за отчетным.

1.5. Оценка качества проводится с использованием следующих основных методов:

- проведение контрольных мероприятий по проверке соответствия качества оказываемых муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями города Мурманска (далее - муниципальная услуга) утвержденным стандартам качества;

- опрос потребителей муниципальных услуг;

- сплошное статистическое наблюдение за соответствием качества предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

2. Порядок проведения контрольных мероприятий по проверке
Оценки соответствия качества муниципальных услуг
утвержденным стандартам качества

2.1. Оценка качества предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества осуществляется при помощи контрольных мероприятий, осуществляемых главным распорядителем бюджетных средств.

2.2. Контрольное мероприятие проводится с предварительным уведомлением проверяемого учреждения в письменной форме, содержащим требования о заблаговременной подготовке необходимых для контрольного мероприятия документов.

2.3. При проведении контрольного мероприятия по месту оказания услуг лицо, уполномоченное на проведение проверки, обязано проверять ведение муниципальными учреждениями книг регистрации жалоб и предложений, доступность их для потребителей услуг, а также содержание жалоб потребителей услуг и результаты их рассмотрения, в том числе на предмет устранения последствий некачественного предоставления услуги.

2.4. Уполномоченное лицо на проведение проверки проводит обследование помещений, оборудования, используемых для оказания услуг.

2.5. Оценка качества производится в два этапа:

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

2-й этап - расчет сводной оценки качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества по каждой муниципальной услуге, предоставляемой учреждением (далее - сводная оценка).

2.6. **Расчет** соответствия Оценки качества каждого показателя, а также расчет сводной оценки производится по форме согласно приложению N 1 к настоящему Порядку.

В случае если учреждение предоставляет несколько муниципальных услуг, **расчет** соответствия Оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества (приложение N 1 к Порядку) включает в себя несколько разделов, каждый из которых содержит расчет соответствия Оценки качества одной муниципальной услуги.

2.7. Сводная оценка производится в разрезе каждой муниципальной услуги, предоставляемой учреждением, по итогам расчета оценки каждого показателя по следующей формуле:

$$S_{vo} = (F_i / N_i \times P_i), \text{ где:}$$

S_{vo} - сводная оценка по каждой муниципальной услуге, предоставляемой муниципальным учреждением;

F_i - фактическое значение стандарта качества муниципальной услуги;

N_i - нормативное значение стандарта качества муниципальной услуги;

P_i - приоритетность каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги утвержденному стандарту качества в общей оценке (устанавливается по каждому требованию к содержанию стандарта качества).

Приоритетность каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги утвержденному стандарту качества в сводной оценке устанавливается главным распорядителем бюджетных средств таким образом, чтобы их сумма по каждому учреждению составляла 100 процентов.

2.8. По результатам расчета сводной оценки каждой из муниципальных услуг, предоставляемых учреждением, на основании расчета оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества делается вывод о соответствии качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества по следующим критериям:

Критерии оценки	Сводная оценка (в процентах)	Интерпретация оценки
-----------------	---------------------------------	----------------------

1	2	3
Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений требований стандарта качества	90 - 100	услуга соответствует стандартам качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований стандарта качества	50 - 89	услуга в целом соответствует стандартам качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандарта качества	20 - 49	услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандартов качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандарта качества и неустранение исполнителем услуги ранее выявленных нарушений	0 - 19	услуга не соответствует стандартам качества

По окончании контрольного мероприятия составляется акт о проведенном контрольном мероприятии (далее - акт), в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в процессе проведения контрольного мероприятия, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы стандартов качества, а также выводы и предложения по устранению выявленных нарушений.

Приложением к акту является заполненный в установленном порядке [расчет](#) соответствия Оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества (далее - расчет соответствия) (приложение N 1 к Порядку).

2.9. Главный распорядитель бюджетных средств в срок не более 5 дней обязан рассмотреть акт и расчет соответствия, а также документы, представленные муниципальными учреждениями, в отношении которых проводилось контрольное мероприятие и при наличии нарушений стандартов качества:

- направляет запрос руководителю муниципального учреждения о причинах несоблюдения стандартов качества;

- направляет муниципальному учреждению предложения об устранении в определенные сроки выявленных нарушений и принятии в пределах своей компетенции необходимых мер по устранению нарушений;

- принимает решение о невыполнении муниципального задания, и сокращении его финансового обеспечения;

- принимает иные меры, предусмотренные действующим законодательством и муниципальными правовыми актами.

3. Порядок проведения опроса потребителей муниципальных услуг

3.1. Под опросом населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг понимается выявление мнения населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг, непосредственно затрагивающих его интересы.

3.2. Организатором проведения опроса населения является главный распорядитель бюджетных средств.

3.3. Главный распорядитель бюджетных средств:

- принимает решение о проведении опроса населения;

- организует проведение опроса населения;

- устанавливает форму опросных листов (анкет) и изготавливает их;
- проводит опрос населения;
- подводит итоги проведенного опроса населения.

3.4. Опрос населения проводится в форме анкетирования в течение года в период с 1 января по 31 декабря соответствующего года.

3.5. Участие населения в опросе является свободным и добровольным. В ходе опроса населения никто не может быть принужден к выражению своего мнения и убеждения или отказу от них.

Население участвует в опросе на основе равного и прямого волеизъявления. Какие-либо ограничения прав населения на участие в опросе в зависимости от происхождения, социального и имущественного положения, национальной принадлежности, пола, образования, отношения к религии, политических и иных взглядов, рода и характера занятий не допускаются.

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

3.6. Опрос населения может проводиться на участках опроса (учреждение, предоставляющее муниципальные услуги) либо по месту жительства участников опроса населения. Форму опросного листа (анкеты) устанавливает главный распорядитель бюджетных средств. В опросном листе (анкете) должны содержаться показатели качества, соответствующие установленным стандартам качества муниципальных услуг, точно воспроизведенный текст вынесенного на опрос населения вопроса (вопросов) применительно к оценке качества муниципальных услуг и указаны варианты ответа, под которыми помещаются пустые квадраты.

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

Участники опроса населения ставят знак "+" или любой другой знак в квадрате с предлагаемыми вариантами ответов в соответствии со своим волеизъявлением.

Опросные листы не установленного образца, опросные листы, по которым невозможно достоверно установить волеизъявление участников опроса населения, признаются недействительными и не учитываются при подведении итогов опроса населения.

3.7. Опросом населения должно быть охвачено не менее 35 процентов учреждений, предоставляющих муниципальные услуги.

3.8. После проведения опроса населения главный распорядитель бюджетных средств подводит итоги проведенного опроса населения.

Информация о результатах проведенного опроса населения составляется в 2-х экземплярах и подписывается главным распорядителем бюджетных средств. Первый экземпляр указанной информации направляется в адрес заместителя главы администрации города Мурманска, осуществляющего координацию деятельности подразделения, второй экземпляр вместе с опросными листами (анкетами) и другими документами остается у главного распорядителя бюджетных средств.

3.9. Главный распорядитель бюджетных средств, обеспечивает сохранность документации по проведению опроса населения и неприкосновенность заполненных опросных листов (анкет) и других документов до завершения опроса населения и установления его результатов. Опросные листы и анкеты в течение 12 месяцев хранятся у главного распорядителя бюджетных средств, а затем уничтожаются.

4. Порядок проведения сплошного статистического наблюдения за соответствием качества предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества

4.1. Сплошное статистическое наблюдение за соответствием качества предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества проводится ежегодно главным распорядителем бюджетных средств в соответствии с действующей статистической методологией сплошного наблюдения.

4.2. Целью проведения сплошного статистического наблюдения является получение статистической информации о предоставляемых муниципальных услугах с выделением показателей произведенных на эти цели затрат за счет средств бюджета города Мурманска.

4.3. Статистический инструментарий по организации проведения сплошного статистического наблюдения, формы и способы сбора статистической информации, а также периодичность ее сбора определяется главным распорядителем бюджетных средств.

4.4. Оценка качества муниципальных услуг на основе результатов проведенного сплошного статистического наблюдения проводится применительно к положениям [пунктов 2.5 - 2.8](#) настоящего Порядка.

4.5. После проведения сплошного статистического наблюдения, орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя, подводит итоги проведенного наблюдения. Срок подведения итогов сплошного статистического наблюдения устанавливается главным распорядителем бюджетных средств.

5. Применение результатов Оценки качества

5.1. По результатам Оценки качества главный распорядитель бюджетных средств:

- проводит анализ причин несоответствия оказываемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества;
- формирует [сведения](#) о соответствии качества предоставляемых муниципальных услуг стандарту качества согласно приложению N 2 к настоящему Порядку.

5.2. Результаты Оценки качества могут учитываться при:

- разработке муниципальных программ города Мурманска;
- составлении проектов муниципальных заданий на очередной финансовый год и на плановый период и уточнении муниципальных заданий на текущий финансовый год;
- рассмотрении вопроса о стимулировании (премировании) руководителей муниципальных учреждений.

Приложение N 1
к Порядку

РАСЧЕТ

СООТВЕТСТВИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ УТВЕРЖДЕННЫМ СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА

Наименование

муниципального

учреждения

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

N п/п	Наименование показателя стандарта качества i- й муниципальной услуги	Нормативное значение стандарта качества i-й муниципальной услуги (Ni)	Фактическое значение стандарта качества i-й муниципальной услуги (Fi)	Удельный вес (Fi / Ni)	Приоритетность показателя соответствия качества в сводной оценке (Pi, %)	Сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги (Sv, %)
1	2	3	4	5	6	7
1	Раздел 1 (наименование раздела - соответствует наименованию 1-й муниципальной услуги)					
1.1						
1.2						
...						
Итого по разделу:					100	
N	Раздел I <1> (наименование раздела - соответствует наименованию 1-й муниципальной услуги)					
I.1						
I.2						

(Ф.И.О., должность руководителя, подпись) (Ф.И.О. должность, подпись)

(дата составления)

(дата ознакомления)

Примечание: <1> - количество разделов определяется количеством предоставляемых учреждением муниципальных услуг.

СВЕДЕНИЯ
О СООТВЕТСТВИИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ
УСЛУГ УТВЕРЖДЕННЫМ СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА

(НАИМЕНОВАНИЕ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ)

По итогам _____ 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

Примечание: <*> - сводная оценка результатов соответствия качества формируется в соответствии с ведомостью оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества;

<*> - рейтинг учреждения формируется на основании сводной оценки результатов соответствия качества и информации о результатах плановых и внеплановых проверок.