



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
МУРМАНСКАЯ ОБЛАСТЬ

ЗАКРЫТОЕ АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАНИЕ г. СЕВЕРОМОРСК

АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАТО г. СЕВЕРОМОРСК

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.10.2018 г.

№ 1775

**Об утверждении Порядка оценки
соответствия качества оказываемых
(выполняемых) муниципальных услуг
(работ) утвержденным стандартам
качества оказания (выполнения)
муниципальных услуг (работ)**

В соответствии с постановлением администрации ЗАТО г.Североморск от 22.10.2018 № 1774 «О стандартах качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)», администрация ЗАТО г.Североморск

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) (далее - Порядок).

2. Органам, осуществляющим функции и полномочия учредителя муниципальных учреждений, оказывающих (выполняющих) муниципальные услуги (работы):

2.1. Обеспечить ежегодное проведение оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) в соответствии с Порядком, утвержденным настоящим постановлением.

2.2. Размещать информацию об итогах соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск в сети Интернет в срок не позднее 15 апреля года, следующего за отчетным.

3. Постановление администрации муниципального образования ЗАТО г.Североморск от 07.11.2012 № 1039 «Об утверждении Порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества» - признать утратившим силу.

4. Постановление вступает в силу 01 января 2019 года.

5. Опубликовать постановление в газете «Североморские вести» и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск.

Глава ЗАТО г.Североморск

В.В. Евменьков

ПОРЯДОК
оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых)
муниципальных услуг (работ) утвержденным муниципальным
стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) (далее, соответственно, Порядок, Оценка качества) разработан для применения единых подходов при проведении Оценки качества.

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

1.3. Задачами проведения Оценки качества являются:

- обеспечение контроля за качеством оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ);
- выявление параметров несоответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества;
- получение информации об уровне удовлетворенности потребителей муниципальных услуг (работ) качеством их оказания (выполнения);
- осуществление мониторинга качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ);
- разработка мер, направленных на повышение качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) и удовлетворенности потребителей.

1.4. Оценка качества проводится структурным подразделением администрации ЗАТО г.Североморск, осуществляющим функции и полномочия учредителя (далее - орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя), в отношении подведомственных муниципальных учреждений, оказывающих (выполняющих) муниципальные услуги (работы) (далее - Учреждение).

1.5. В целях проведения Оценки качества орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя, назначает должностное лицо и определяет структурное подразделение органа, осуществляющего функции и полномочия учредителя, ответственное за проведение Оценки качества.

1.6. Оценка качества проводится:

- по каждому Учреждению;
- по каждой муниципальной услуге (работе), по которой принят стандарт качества.

1.7. Оценка качества осуществляется органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя, ежегодно в срок до 1 апреля года, следующего за отчетным.

1.8. Орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя, в срок до 15 апреля года, следующего за отчетным, формирует и размещает на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск в сети Интернет информацию об итогах Оценки качества по форме, в соответствии с приложением № 4 к настоящему Порядку.

2. Методика проведения Оценки качества

2.1. Методами Оценки качества являются:

- анализ достигнутых значений показателей оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы);
- опрос потребителей муниципальной услуги (работы) о качестве ее оказания (выполнения).

2.2. Анализ достигнутых значений показателей оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) проводится по системе показателей, установленных стандартом качества (далее - Показатели качества), путем сопоставления их фактических значений с нормативно установленными по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку по следующей технологии:

2.2.1. По каждому Показателю качества рассчитывается его фактическое значение ($P_{фij}$) в соответствии с методикой расчета, определенной стандартом качества.

Исходные данные для расчета фактических значений Показателей качества предоставляются в орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя, Учреждением в срок не позднее 1 февраля года, следующего за отчетным.

2.2.2. По каждому Показателю качества определяется значение коэффициента его достижения ($K_{оij}$), который рассчитывается по формуле:

$$K_{оij} = P_{фij} / P_{нij}, \text{ где:}$$

$P_{фij}$ - фактическое значение i -го Показателя качества по j -й муниципальной услуге (работе);

$P_{нij}$ - нормативное значение i -го Показателя качества по j -й муниципальной услуге (работе).

2.2.3. Для каждого Показателя качества устанавливается весовой коэффициент (B_{ij}).

Под весовым коэффициентом Показателя качества понимается количественное выражение его относительной важности в сопоставлении с другими Показателями качества.

Весовой коэффициент Показателя качества определяется в интервале от 0 до 1 таким образом, чтобы сумма всех весовых коэффициентов составляла единицу.

Значения весовых коэффициентов Показателей качества орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя, утверждает ведомственным нормативным правовым актом.

2.2.4. По каждому Показателю качества определяется значение коэффициента качества (K_{ij}) по следующей формуле:

$$K_{ij} = K_{оij} * B_{ij}, \text{ где:}$$

$K_{оij}$ - коэффициент достижения i -го Показателя качества по j -й муниципальной услуге (работе);

B_{ij} - весовой коэффициент i -го Показателя качества по j -й муниципальной услуге (работе).

2.2.5. На основании значений коэффициентов качества, определенных по каждому Показателю качества, рассчитывается итоговый коэффициент оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) $K_{итогоj}$ по следующей формуле:

$$K_{итогоj} = \sum K_{ij}, \text{ где:}$$

K_{ij} - коэффициент качества, определенный по i -му Показателю качества по j -й муниципальной услуге (работе).

2.3. Опрос потребителей муниципальной услуги (работы) о качестве ее оказания (выполнения) (далее - Опрос) проводится в целях определения уровня удовлетворенности потребителей качеством оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы).

2.4. Опрос должен проводиться в течение года в период с 01 января по 31 декабря соответствующего года.

2.5. При проведении Опроса могут быть использованы следующие методы: личное интервью и (или) анкетирование по месту оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) и (или) по месту проживания (нахождения) потребителя муниципальной услуги (работы), телефонное интервью, онлайн-анкетирование в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальных сайтах органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск и (или) Учреждений.

2.6. При определении метода Опроса необходимо руководствоваться следующими принципами: доступность для респондента, достоверность и репрезентативность полученных данных.

2.7. В случае применения методов очного Опроса (интервью и (или) анкетирование по месту оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) и (или) по месту проживания (нахождения) потребителя муниципальной услуги (работы), телефонное интервью):

- Опрос может проводиться органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя, ответственным за проведение Оценки качества, самостоятельно или с привлечением специалистов подведомственных учреждений или иных специализированных организаций в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, за счет и в пределах ассигнований, предусмотренных решением о бюджете муниципального образования ЗАТО г.Североморск на соответствующий период;

- Опрос должен проводиться не реже 1 раза в квартал в течение не менее 5 дней.

В случае применения метода онлайн-анкетирования опрос должен проводиться в постоянном режиме в течение года.

2.8. В целях повышения репрезентативности результатов исследования Опросом должны быть охвачены различные категории потребителей муниципальной услуги (работы) и не менее 5% от общего числа получателей муниципальной услуги (работы). В случае если число получателей муниципальной услуги (работы) составляет более 10 000 человек, Опросом должно быть охвачено не менее 3 % от общего числа получателей муниципальной услуги (работы).

2.9. Для проведения Опроса орган, осуществляющий функции и полномочия учредителя, разрабатывает и утверждает нормативным правовым актом:

- перечень критериев и эмпирических референтов оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы);
- форму опросного листа (бланк интервью или анкеты).

2.10. Под критерием понимается обобщенная (совокупная) характеристика качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы).

Под эмпирическим референтом - измеримые непосредственно наблюдаемые параметры качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы), которые раскрывают содержание критерия.

2.11. Перечень критериев оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) должен быть сформирован с учетом требований, установленных стандартом качества.

2.12. Вопросы в опросном листе должны быть сформулированы по каждому эмпирическому референту.

2.13. В вопросах не допускается неоднозначность формулировок и должна быть соблюдена коммуникативная функция вопроса (т.е. вопрос должен быть однозначно понят всеми респондентами и соответствовать их уровню компетенции).

2.14. Основная часть вопросов, направленных на оценку удовлетворенности потребителей муниципальных услуг (работ) качеством их оказания (выполнения), должна измеряться по 4-балльной шкале с обязательным пятым вариантом ответа: «затрудняюсь ответить». Например, 1 - абсолютно не доволен; 2 - скорее не доволен; 3 - скорее доволен; 4 - очень доволен; 5 - затрудняюсь ответить. Или: 1 - абсолютно не удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 3 - скорее удовлетворен; 4 - полностью удовлетворен; 5 - затрудняюсь ответить.

2.15. Дополнительно опросный лист должен быть дополнен блоком вопросов о социально-демографических параметрах респондентов: пол, возраст, образование, место проживания/нахождения (населенный пункт), и блоком вопросов, идентифицирующих Учреждение и муниципальную услугу (работу).

2.16. Коэффициент удовлетворенности потребителей качеством оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) определяется по следующей технологии:

2.16.1. Определяется значение коэффициента удовлетворенности по каждому эмпирическому референту, отнесенному к соответствующему критерию оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) (KP_{kij}) , по следующей формуле:

$$KP_{kij} = (Ч_{kij3} + Ч_{kij4}) / Ч_j, \text{ где:}$$

$Ч_{kij3}$ - число опрошенных, оценивших k-й эмпирический референт, отнесенный к i-му критерию оценки качества оказания (выполнения) j-й муниципальной услуги (работы), на 3 балла;

$Ч_{kij4}$ - число опрошенных, оценивших k-й эмпирический референт, отнесенный к i-му критерию оценки качества оказания (выполнения) j-й муниципальной услуги (работы), на 4 балла;

$Ч_j$ - общее число опрошенных по j-й муниципальной услуге (работе).

2.16.2. Определяется коэффициент удовлетворенности по каждому критерию оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) (KK_{ij}) как среднее арифметическое значений коэффициентов удовлетворенности по эмпирическим референтам, раскрывающим содержание соответствующего критерия:

$$KK_{ij} = \sum KP_{kij} / n_{ij}, \text{ где:}$$

KP_{kij} - коэффициент удовлетворенности по k-му эмпирическому референту, отнесенному к i-му критерию оценки качества оказания (выполнения) j-й муниципальной услуги (работы);

n_{ij} - общее число эмпирических референтов, отнесенных к i-му критерию оценки качества оказания (выполнения) j-й муниципальной услуги (работы).

2.16.3. Определяется значение коэффициента удовлетворенности качеством оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) $(K_{опросj})$ как среднее арифметическое значений коэффициентов удовлетворенности по критериям оценки качества оказания (выполнения) определенной муниципальной услуги (работы):

$$K_{опросj} = \sum KK_{ij} / k_j, \text{ где:}$$

KK_{ij} - коэффициент удовлетворенности по i-му критерию оценки качества оказания (выполнения) j-й муниципальной услуги (работы);

k_j - общее число критериев оценки качества оказания (выполнения) j-й муниципальной услуги (работы).

3. Сводная Оценка качества

3.1. Сводная Оценка качества (O_{cj}) по каждой муниципальной услуге (работе) рассчитывается по формуле:

$$O_{cj} = (K_{умозj} + K_{опросj}) / m_j * 100, \text{ где:}$$

$K_{итогj}$ - итоговый коэффициент оценки качества оказания (выполнения) j-й муниципальной услуги (работы);

$K_{опросj}$ - коэффициент удовлетворенности качеством оказания (выполнения) j-й муниципальной услуги (работы);

m_j - количество методов Оценки качества j-й муниципальной услуги (работы).

3.2. Толкование результатов сводной Оценки качества по каждой муниципальной услуге (работе) проводится в соответствии с приложением № 2 к настоящему Порядку.

4. Применение результатов Оценки качества

4.1. По результатам Оценки качества органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя, должны быть проведены:

- анализ причин несоблюдения стандарта качества в разрезе Показателей качества (в случае если итоговый коэффициент оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) меньше или больше 1);

- анализ причин низкого уровня удовлетворенности потребителей муниципальной услуги (работы) качеством ее оказания (выполнения) в разрезе критериев и эмпирических референтов (в случае если коэффициент удовлетворенности потребителей качеством оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) меньше 1).

4.2. По итогам проведенного анализа осуществляется разработка плана мероприятий по повышению качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) и удовлетворенности потребителей (далее - План мероприятий) в соответствии с приложением № 3 к настоящему Порядку.

4.3. План мероприятий утверждается нормативным правовым актом органа, осуществляющего функции и полномочия учредителя, в срок до 10 апреля года, следующего за отчетным.

4.4. Результаты Оценки качества могут учитываться органом, осуществляющим функции и полномочия учредителя, при:

- разработке муниципальных программ муниципального образования ЗАТО г.Североморск;

- составлении проектов муниципальных заданий на очередной финансовый год и плановый период и уточнении муниципальных заданий на текущий финансовый год;

- формировании фонда оплаты труда работников Учреждений на выплаты стимулирующего характера;

- стимулировании (премировании) руководителей муниципальных учреждений.

к требованию 1						
к требованию 2						
...						
к требованию n						
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	X	X	X	X	X	X
к требованию 1						
к требованию 2						
...						
к требованию n						
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги (работы)	X	X	X	X	X	X
к требованию 1						
к требованию 2						
...						
к требованию n						
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	X	X	X	X	X	X
к требованию 1						
к требованию 2						
...						
к требованию n						
7. Иные требования	X	X	X	X	X	X
к требованию 1						
к требованию 2						
...						
к требованию n						
Итоговый коэффициент оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)						

(должность руководителя органа, осуществляющего функции и полномочия учредителя)

(подпись)

(расшифровка подписи)

Приложение № 2

к Порядку оценки соответствия
качества оказываемых (выполняемых)
муниципальных услуг (работ) утвержденным
муниципальным стандартам качества оказания
(выполнения) муниципальных услуг (работ),
утвержденному постановлением администрации
ЗАТО г.Североморск от 22.10.2018 № 1775

ТОЛКОВАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ сводной оценки соответствия качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) утвержденному стандарту качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

Сводная оценка, %	Примечание
0 - 50	Низкое качество оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)
51 - 80	Среднее качество оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)
81 - 90	Качество оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) выше среднего
91 - 100	Высокое качество оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)
101 - более	Высокое качество оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) при возможном неэффективном использовании средств муниципального бюджета

Приложение № 3

к Порядку оценки соответствия
качества оказываемых (выполняемых)
муниципальных услуг (работ) утвержденным
муниципальным стандартам качества оказания
(выполнения) муниципальных услуг (работ),
утвержденному постановлением администрации
ЗАТО г.Североморск от 22.10.2018 № 1775

ПЛАН мероприятий по повышению качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) и удовлетворенности потребителей

(наименование органа, осуществляющего функции и полномочия учредителя)

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат Оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели результативности выполнения мероприятия	Источник финансирования

Приложение № 4

к Порядку оценки соответствия
 качества оказываемых (выполняемых)
 муниципальных услуг (работ) утвержденным
 муниципальным стандартам качества оказания
 (выполнения) муниципальных услуг (работ),
 утвержденному постановлением администрации
 ЗАТО г.Североморск от 22.10.2018 № 1775

ФОРМА ОТЧЕТА

**об итогах оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ)
 утвержденным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)**

Наименование муниципальной услуги (работы)	Наименование учреждения, по которому проводилась оценка соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)											
	Учреждение № 1			Учреждение № 2			...			Учреждение № n		
	К _{итогj}	К _{опросj}	О _{cj}	К _{итогj}	К _{опросj}	О _{cj}	К _{итогj}	К _{опросj}	О _{cj}	К _{итогj}	К _{опросj}	О _{cj}
Услуга №1												
Услуга № 2												
...												
Услуга № n												
Работа № 1												
Работа № 2												
...												
Работа № n												

К_{итогj} - итоговый коэффициент оценки качества оказания (выполнения) j-й муниципальной услуги (работы);

К_{опросj} - коэффициент удовлетворенности качеством оказания (выполнения) j-й муниципальной услуги (работы);

О_{cj} - сводная оценка качества по каждой муниципальной услуге (работе).

Руководитель _____

Исполнитель _____
