

**Порядок
проведения оценки соответствия качества
предоставляемых муниципальных услуг
утвержденным стандартам качества**

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок устанавливает требования к процедуре определения степени соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества муниципальных услуг (далее - стандартам качества) и обобщения сведений о качестве предоставляемых муниципальных услуг.

2. Основными целями проведения оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества являются:

1) выявление степени соответствия предоставляемых муниципальных услуг установленным требованиям;

2) оценка деятельности муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги;

3) повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

3. Оценка соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества проводится казенными учреждениями, осуществляющими функции управления в определенной социальной сфере, в отношении муниципальных учреждений соответствующей социальной сферы. Оценка проводится ежегодно в срок до 1 марта.

4. Оценка соответствия фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества может производиться как по одному муниципальному учреждению, оказывающему муниципальную услугу, так и по группе муниципальных учреждений, оказывающих одинаковую муниципальную услугу.

**II. Порядок проведения оценки соответствия качества
фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам
качества**

5. Оценка соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества основывается на данных отчетов муниципальных учреждений об исполнении муниципального задания и производится в два этапа:

1-й этап - расчет оценки соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги по каждой группе требований к содержанию стандарта качества;

2-й этап - расчет сводной оценки соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества по каждой

муниципальной услуге, предоставляемой учреждением (далее - сводная оценка).

6. Сводная оценка производится в разрезе каждой муниципальной услуги, предоставляемой учреждением (группой учреждений), путем суммирования итогов расчета показателей на первом этапе по следующей формуле:

$$So = \text{SUM} (Fi / Ni \times Pi), \text{ где:}$$

So - сводная оценка по каждой муниципальной услуге, предоставляемой учреждением (группой учреждений);

Fi - сумма оценочных показателей стандарта качества фактически оказанной услуги;

Ni - сумма оценочных показателей стандарта качества услуги по норме с учетом максимально допустимого процента отклонений от нормы;

Pi - приоритетность каждого показателя стандарта качества в сводной оценке.

7. Суммы оценочных показателей (Fi и Ni) рассчитываются путем суммирования значений оценочных показателей, установленных стандартом качества (для Ni) и представленных в отчетах об исполнении муниципального задания (для Fi).

8. Приоритетность каждого показателя стандарта качества в сводной оценке установлена по каждому требованию к содержанию стандарта качества таким образом, что их сумма по одной муниципальной услуге составляет 100 процентов. Требованиям к содержанию стандарта качества соответствуют следующие значения приоритетности:

- описание категории потребителей муниципальной услуги – значение приоритетности не устанавливается;

- условия предоставления муниципальных услуг – приоритетность 40%;

- требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальных услуг – приоритетность 25%;

- требования к квалификации персонала, предоставляющего муниципальные услуги – приоритетность 15%;

- требования к информационному обеспечению потребителей муниципальных услуг – приоритетность 10%;

- требования к срокам предоставления муниципальных услуг – 10%.

9. Расчет сводной оценки производится по каждому муниципальному учреждению (группе учреждений) в Ведомости оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества (далее – ведомость оценки) по форме Приложения № 1 к настоящему Порядку.

В случае если учреждение (группа учреждений) предоставляет несколько муниципальных услуг, ведомость оценки включает в себя несколько разделов, каждый из которых содержит расчет оценки соответствия качества одной муниципальной услуги; если учреждение (группа учреждений) предоставляет только одну муниципальную услугу, разделы в ведомости оценки не указываются.

III. Порядок учета сведений о качестве предоставления муниципальных услуг

10. Казенное учреждение, производящее оценку соответствия качества

фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества в определенной социальной сфере, формирует Сведения об уровне качества предоставляемых муниципальных услуг по форме Приложения № 2 к настоящему Порядку.

Сведения об уровне качества предоставляемых муниципальных услуг формируются в разрезе муниципальных учреждений (групп учреждений), оказывающих одноименные муниципальные услуги, за отчетный год.

11. В Сведениях об уровне качества предоставляемых муниципальных услуг указываются показатели сводной оценки, рассчитанные в соответствии с разделом II настоящего Порядка, приводится информация о количестве зарегистрированных жалоб на качество оказываемых учреждением муниципальных услуг, и количестве нарушений стандартов качества, выявленных в ходе проведения контрольных мероприятий в отношении муниципального учреждения.

12. Сведения об уровне качества предоставляемых муниципальных услуг представляются руководителями казенных учреждений соответствующей социальной сферы в адрес первого заместителя главы администрации города Кировска в срок не позднее 1 апреля года, следующего за отчетным.

13. Сведения об уровне качества предоставляемых муниципальных услуг применяются администрацией города Кировска и казенными учреждениями соответствующей социальной сферы для следующих целей:

- 1) учета при формировании муниципальных заданий;
- 2) разработки мер, направленных на повышение качества муниципальных услуг;
- 3) принятия управленческих решений в отношении учреждений, не соблюдающих стандарты качества;
- 4) поощрения учреждений и их руководителей, соблюдающих стандарты качества.