



АДМИНИСТРАЦИЯ КАРАБАШСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 31.12.2014 № 2184  
г. Карабаш

Об утверждении Порядка проведения независимой оценки качества предоставления муниципальных услуг на территории Карабашского городского округа

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 537 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»,

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения независимой оценки качества предоставления муниципальных услуг на территории Карабашского городского округа.
2. Отделу организационно – контрольной работы администрации Карабашского городского округа (Бачурина Н.А.) разместить настоящее распоряжение на официальном сайте администрации Карабашского городского округа <http://www.karabash-go.ru>.
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя главы Карабашского городского округа по общим вопросам и внутренней политике Ермолина Ф.Г.

Глава  
Карабашского городского округа



В.Ф.Ягодинец

Приложение  
Утверждено Распоряжением  
администрации Карабашского  
городского округа  
от 31.12.2014 № 2184

**ПОРЯДОК**  
проведения независимой оценки качества предоставления  
муниципальных услуг на территории Карабашского  
городского округа

1. Настоящий Порядок устанавливает процедуру независимой оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям к качеству (далее – независимая оценка качества предоставляемых муниципальных услуг).
2. Независимая оценка качества предоставляемых муниципальных услуг осуществляется один раз в год в сроки, установленные регламентом работы по формированию проекта бюджета на очередной финансовый год и плановый период.
3. Независимая оценка качества предоставляемых муниципальных услуг осуществляется по следующим направлениям:
  - оценка соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества, согласно Постановления Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги»;
  - оценка соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг показателям качества, утвержденным в составе муниципальных заданий на оказание муниципальных услуг;
  - оценка соответствия сроков, методов, процедур и результатов оказания муниципальных услуг утвержденным административным регламентам предоставления муниципальных услуг.
4. Независимая оценка качества предоставляемых муниципальных услуг осуществляется по следующим параметрам:
  - условия обслуживания (удобство, вежливость персонала, время предоставления муниципальной услуги и т.п.);
  - соблюдение нормативов потребления материально-технических ресурсов при предоставлении муниципальных услуг (наличие необходимого оборудования, нормы расходных материалов и т.п.);
  - соблюдение санитарно-гигиенических норм;

полнота выполнения процедур, необходимых для предоставления муниципальных услуг;

квалификационные требования к персоналу, оказывающему муниципальную услугу;

иные требования, предусмотренные стандартами качества и иными нормативными правовыми актами.

#### 5. Основные методы контроля:

- визуальный;
- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов; проверка квалификации персонала, оказывающего услуги.
- измерительный – проверка точности используемого оборудования (при наличии);
- экспертный – опрос.

В качестве дополнительных источников информации может использоваться ведомственная статистика и отчетность, данные сети Интернет, средств массовой информации.

6. Независимая оценка качества предоставляемых муниципальных услуг осуществляется по месту фактического предоставления муниципальных услуг организациями, предоставляющими эти услуги с последующим предоставлением отчета в отдел экономического развития администрации Карабашского городского округа.

7. Продолжительность мероприятий по независимой оценке качества предоставляемых муниципальных услуг должна быть достаточной для оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям к качеству, но не должна превышать десяти календарных дней. В исключительных случаях, связанных с необходимостью проведения специальных исследований, экспертиз со значительным объемом мероприятий, срок проведения независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг может быть продлен, но не более чем на двадцать календарных дней.

8. О проведении независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг учреждение, осуществляющее оказание муниципальной услуги, извещается в срок не позднее 7 дней до начала соответствующих мероприятий.

9. Независимая оценка качества предоставляемых муниципальных услуг может проводиться без предварительного уведомления учреждения, осуществляющего оказание услуг.

10. В период проведения независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг представители организации, осуществляющей независимую оценку качества предоставляемых муниципальных услуг, вправе:

посещать территорию и помещения учреждения;



получать от руководителя и работников учреждения копии документов, относящихся к предмету проводимых мероприятий, в том числе справки, составленные на основании имеющихся документов, устные и письменные разъяснения.

11. В случае отказа руководителя учреждения представлять необходимые для проведения независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг документы либо установления им других препятствий представитель организации, осуществляющей независимую оценку качества предоставляемых муниципальных услуг, должен уведомить об этом орган местного самоуправления, осуществляющий функции и полномочия учредителя учреждения.

12. Независимая оценка качества предоставляемых муниципальных услуг осуществляется по следующей форме:

Наименование муниципальной услуги	Показатель качества муниципальной услуги в соответствии с утвержденными требованиями к качеству	Нормативное значение показателя качества муниципальной услуги в соответствии с утвержденными требованиями к качеству ( $N_i$ )	Фактическое значение показателя качества муниципальной услуги ( $F_i$ )
1	2	3	4

13. Итоговая оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги утвержденным требованиям к качеству осуществляется по следующей формуле:  $n \sum F_i / \sum N_i \times 100\%$ , где:

$\sum N_i$  – оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги утвержденным требованиям к качеству;

$F_i$  – фактическое значение показателя качества муниципальной услуги;

$N_i$  – нормативное значение показателя качества муниципальной услуги в соответствии с утвержденными требованиями к качеству;

$n$  – количество показателей качества, по которым осуществляется оценка качества оказания муниципальной услуги.

14. Вывод о соответствии качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям к качеству производится по следующим критериям:

Итоговая оценка (процентов)	Интерпретация оценки
$95\% \geq S_o \geq 100\%$	услуга соответствует требованиям к качеству
$95\% > S_o \geq 90\%$	услуга в целом соответствует требованиям к качеству
$90\% > S_o \geq 80\%$	услуга предоставляется с устраненными нарушениями требований к качеству
$S_o < 80\%$	услуга не соответствует требованиям к качеству

15. Результаты независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг оформляются в виде отчета об оценке качества предоставляемых муниципальных услуг, и размещается на официальном сайте администрации Карабашского городского округа в сети «Интернет».

16. Результаты независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг учитываются при формировании расходной части бюджета на очередной финансовый год и на плановый период, распределении бюджетных ассигнований подведомственным получателям бюджетных средств.