



АДМИНИСТРАЦИЯ КАРАБАШСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА  
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 28.04.2012 № 114  
г.Карабаш

Об утверждении Порядка  
оценки соответствия качества  
фактически предоставляемых  
муниципальных услуг стандартам  
качества муниципальных услуг,  
предоставляемых за счет средств  
бюджета Карабашского городского  
округа

С целью улучшения качества администрирования местного бюджета, повышения его прозрачности и качества планирования, повышения эффективности и результативности расходования бюджетных средств,  
**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Прилагаемый порядок соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств бюджета Карабашского городского округа.
2. Опубликовать настоящее Постановление в газете «Карабашский рабочий».
3. Контроль за выполнением настоящего Постановления возложить на заместителя главы Карабашского городского округа Федянина О.А.

Глава Карабашского  
городского округа



В.Ф. Ягодинец

Приложение  
Утвержден постановлением  
администрации Карабашского  
городского округа  
от «28.04.2010» № 111

## ПОРЯДОК

### оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств бюджета Карабашского городского округа

1. Настоящий Порядок разработан в целях улучшения качества администрирования бюджета Карабашского городского округа, повышения его прозрачности и качества планирования, повышения эффективности и результативности расходования бюджетных средств, и определяет порядок проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, предоставляемых за счет средств бюджета Карабашского городского округа.
2. Целью проведения оценки соответствия качества муниципальных услуг является определение степени удовлетворения населения Карабашского городского округа качеством предоставляемых муниципальных услуг. Результаты оценки качества муниципальных услуг учитываются при формировании бюджета Карабашского городского округа на очередной финансовый год.
3. Проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг осуществляется структурными подразделениями администрации Карабашского городского округа.
4. Объектами оценки соответствия качества муниципальных услуг являются муниципальные услуги, предоставляемые бюджетными учреждениями (или организациями) за счет средств бюджета Карабашского городского округа.
5. Основными задачами оценки соответствия качества муниципальных услуг стандартам являются:
  - 5.1. Подтверждение соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг, утвержденным постановлением главы Карабашского городского округа;
  - 5.2. Создание системы экономического мониторинга и контроля со стороны населения и администрации Карабашского городского округа за деятельностью бюджетных учреждений (или организаций);
  - 5.3. Формирование информационной базы о качестве фактически предоставляемых муниципальных услуг;
  - 5.4. Составление прогноза развития системы оказания муниципальных услуг, соответствующих стандартам качества муниципальных услуг, утвержденным постановлением главы Карабашского городского округа.

6. Оценка качества соответствия муниципальных услуг стандартам качества производится с использованием основных методов: опрос населения, статистическое наблюдение, контрольные мероприятия.

7. Опрос населения Карабашского городского округа о качестве предоставляемых муниципальных услуг проводится следующими способами:

- а) телефонное анкетирование;
- б) интернет - опрос.

8. Статистическое наблюдение за соответствием качества муниципальных услуг осуществляется следующим образом:

8.1. организация проведения статистического наблюдения, формы и способы сбора статистической информации, а также периодичность ее сбора определяется структурным подразделением администрации Карабашского городского округа в отношении подведомственных бюджетных учреждений (организаций);

8.2. оценка соответствия качества муниципальных услуг на основе статистического наблюдения проводится в соответствии с методикой оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг согласно приложению;

8.3. после проведения статистического наблюдения структурными подразделениями администрации Карабашского городского округа в двухнедельный срок подводятся итоги.

9. Контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг проводятся:

- структурными подразделениями администрации Карабашского городского округа в отношении своих подведомственных бюджетных учреждений (или организаций) на основании ежегодных планов, утвержденных главой Карабашского городского округа, либо на основании жалоб на качество муниципальных услуг, поступивших от населения;

- в учреждении (или организации) по месту фактического предоставления муниципальных услуг;

- на основании распоряжения главы Карабашского городского округа;

- без предварительного уведомления либо с предварительным уведомлением инспектируемого.

9.1. В период осуществления контрольного мероприятия специалисты структурного подразделения администрации Карабашского городского округа обязаны:

- 1) своевременно и в полном объеме исполнять представленные ему полномочия по выявлению и пресечению выявленных нарушений стандартов качества муниципальных услуг;

- 2) проводить контрольные мероприятия строго в соответствии с распоряжением главы Карабашского городского округа и методикой оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг согласно приложению;

- 3) составить акт по результатам контрольного мероприятия и ознакомить с ним руководителя проверяемого бюджетного учреждения (или организации);

9.2. По результатам проведения контрольного мероприятия составляется акт о проведении контрольного мероприятия, в котором излагаются выводы, содержащиеся



оценку результатов соответствия качества муниципальных услуг и предписание по устранению выявленных нарушений;

9.3. За выявленные нарушения применяются меры ответственности, предусмотренные Бюджетным кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях.

### МЕТОДИКА

#### ОЦЕНКА КАЧЕСТВА КОМПОНЕНТОВ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Оценка соответствия качества фактически предоставленных муниципальных услуг проводится на основе результатов мониторинга качества муниципальных услуг в течение периода наблюдения за деятельностью исполнителя в виде...

2.1. В ходе работы исполнителя по оказанию муниципальной услуги осуществляется мониторинг качества муниципальной услуги...

2.2. Оценка качества муниципальной услуги осуществляется на основе результатов мониторинга качества муниципальной услуги...

3.1. Базой оценки качества муниципальной услуги являются стандарты качества муниципальной услуги и иные акты...

Наименование муниципальной услуги	Исполнитель	Параметры качества	Требования к качеству	Уровень соответствия
Оказание муниципальной услуги	Исполнитель	Соблюдение стандарта качества	Соблюдение стандарта качества	Соблюдение стандарта качества
Оказание муниципальной услуги	Исполнитель	Соблюдение стандарта качества	Соблюдение стандарта качества	Соблюдение стандарта качества
Оказание муниципальной услуги	Исполнитель	Соблюдение стандарта качества	Соблюдение стандарта качества	Соблюдение стандарта качества
Оказание муниципальной услуги	Исполнитель	Соблюдение стандарта качества	Соблюдение стандарта качества	Соблюдение стандарта качества
Оказание муниципальной услуги	Исполнитель	Соблюдение стандарта качества	Соблюдение стандарта качества	Соблюдение стандарта качества
Оказание муниципальной услуги	Исполнитель	Соблюдение стандарта качества	Соблюдение стандарта качества	Соблюдение стандарта качества
Оказание муниципальной услуги	Исполнитель	Соблюдение стандарта качества	Соблюдение стандарта качества	Соблюдение стандарта качества
Оказание муниципальной услуги	Исполнитель	Соблюдение стандарта качества	Соблюдение стандарта качества	Соблюдение стандарта качества
Оказание муниципальной услуги	Исполнитель	Соблюдение стандарта качества	Соблюдение стандарта качества	Соблюдение стандарта качества

4. Оценка качества муниципальной услуги осуществляется на основе результатов мониторинга качества муниципальной услуги...

Приложение  
к Порядку оценки соответствия  
качества фактически предостав-  
ляемых муниципальных услуг  
стандартам качества муниципальных  
услуг, предоставляемых за счет  
средств бюджета Карабашского  
городского округа

« 12 » апреля 2012 № 111

## МЕТОДИКА

оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг  
стандартам качества муниципальных услуг

1. Оценка соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг осуществляется на основе результатов, полученных при проведении статистического наблюдения и контрольных мероприятий, и проводится в два этапа:

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

2-й этап - расчет сводной оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги.

1.1. Расчет оценки каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги производится по следующей форме:

Наименование муниципальной услуги	Показатель стандарта качества муниципальной услуги (i)	Нормативное значение показателя стандарта качества муниципальной услуги (Ni)	Фактическое значение показателя стандарта качества муниципальной услуги (Fi)	Удельный вес показателя (Fi/Ni)	Приоритетность показателя соответствия качества в сводной оценке (Pi, %)
1	2	3	4	5	6
ИТОГО					100

Приоритетность каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги

сводной оценке устанавливается курирующим подразделением таким образом, чтобы их сумма по каждому учреждению составляла 100 %.

По итогам расчета оценки каждого показателя по каждому учреждению определяется сводная оценка соответствия по следующей формуле:

$N$

$S_o = \sum (F_i / N_i \times P_i)$ , где

$i = 1$

$i = 1 \dots N_o$  - количество показателей муниципальной услуги;

$S_o$  - сводная оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги;

$F_i$  - фактическое значение показателя стандарта качества муниципальной услуги;

$N_i$  - нормативное значение показателя стандарта качества муниципальной услуги;

$P_i$  - приоритетность каждого показателя соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту качества муниципальной услуги в общей оценке.

1.2. Оценка результатов соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества муниципальных услуг по каждому учреждению, предоставляющему муниципальные услуги, производится по следующим критериям:

Критерии оценки	Сводная оценка, %	Интерпретация оценки
Отсутствие выявленных в ходе контрольных мероприятий нарушений требований стандартов качества	91 - 100	Услуги соответствуют стандартам качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий единичные нарушения требований стандартов качества	51 - 90	Услуги в целом соответствуют стандартам качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требований стандартов качества	21 - 50	Услуги предоставляются с устранимыми нарушениями стандартов качества
Выявленные в ходе контрольных мероприятий многочисленные нарушения требования стандартов качества и не устранение исполнителем услуг ранее выявленных нарушений	0 - 20	Услуги не соответствуют стандартам качества