



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ХАБАРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
Хабаровского края
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

15.10.2014 № 3392

г. Хабаровск

Об утверждении Порядка независимой оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям к качеству их оказания

В соответствии со статьей 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, постановлением Правительства Российской Федерации от 30.03.2013 № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжением Правительства Хабаровского края от 20.11.2013 № 853-рп «О формировании независимой системы оценки качества работы краевых государственных и муниципальных учреждений, оказывающих социальные услуги в Хабаровском крае», администрация Хабаровского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок независимой оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям к качеству их оказания.

2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района – начальника Финансово-экономического управления администрации Хабаровского муниципального района Бойкова М.Б.

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

И.о. главы района



В.В. Фетисов

УТВЕРЖДЕН
постановлением
администрации Хабаровского
муниципального района
от 15 октября 2014 г. № 3392

ПОРЯДОК
независимой оценки соответствия качества фактически предоставляемых
муниципальных услуг утвержденным требованиям к качеству их оказания

1. Настоящий Порядок устанавливает процедуру независимой оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям к качеству их оказания (далее - независимая оценка качества предоставляемых муниципальных услуг).

2. Независимая оценка качества предоставляемых муниципальных услуг осуществляется:

- в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями образования - Управлением образования администрации Хабаровского муниципального района (далее - уполномоченное лицо);

- в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры - Отделом культуры и молодежной политики администрации Хабаровского муниципального района (далее - уполномоченное лицо);

- в отношении муниципальных услуг, включенных в перечень услуг, предоставляемых автономным учреждением Хабаровского муниципального района «Редакция газеты «Сельская новь» - администрацией Хабаровского муниципального района, в лице отдела учета, финансового контроля и отчетности администрации Хабаровского муниципального района (далее - уполномоченное лицо).

3. Независимая оценка качества предоставляемых муниципальных услуг осуществляется уполномоченными лицами совместно с общественными организациями (советами) в соответствии с действующим законодательством.

4. Независимая оценка качества предоставляемых муниципальных услуг осуществляется один раз в год.

5. Решение о сроках и времени проведения независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг принимается уполномоченными лицами, в компетенцию которых входит организация предоставления муниципальных услуг, самостоятельно.

6. Независимая оценка качества предоставляемых муниципальных услуг осуществляется по следующим направлениям:

- оценка соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг

стандартам качества, утвержденным нормативным правовым актам;

- 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.

7. 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.

8. При проведении независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг могут быть использованы материалы изучения мнения населения о качестве оказываемых муниципальных услуг, проведенного в соответствии с утвержденным администрацией района порядком, а также материалы рассмотрения обращений граждан, которые могут поступать в устной, письменной или электронной формах.

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

9. Независимая оценка качества предоставляемых муниципальных услуг осуществляется по месту фактического предоставления муниципальных услуг.

10. 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.

11. О проведении независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг учреждение, осуществляющее оказание

муниципальной услуги, извещается в срок не позднее 7 дней до начала соответствующих мероприятий.

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

13. В период проведения независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг представители общественного совета, осуществляющие 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.

14. В случае отказа руководителя учреждения представлять необходимые для проведения независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг документы либо установления им других препятствий представитель общественного совета, осуществляющий независимую оценку качества предоставляемых муниципальных услуг, должен уведомить об этом уполномоченное лицо.

15. 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 (H_i)	Фактическое значение показателя качества муниципальной услуги (F_i)
1	2	3	4

16. Итоговая оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги утвержденным требованиям к качеству осуществляется по следующей формуле:

$$S_o = \frac{\sum_{i=1}^n (F_i / H_i * 100\%)}{n},$$

где:

S_o - оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги утвержденным требованиям к качеству;

F_i - фактическое значение показателя качества муниципальной услуги;

H_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.

17. 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
$90\% > S_o \geq 75\%$	услуга предоставляется с устранимыми нарушениями требований к качеству
$S_o < 75\%$	услуга не соответствует требованиям к качеству

18. Результаты независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг оформляются в виде отчета об оценке качества предоставляемых муниципальных услуг (далее - отчет) и предоставляются в Финансово-экономическое управление администрации Хабаровского муниципального района в срок до 10 июля ежегодно.

19. Финансово-экономическое управление администрации Хабаровского муниципального района передает отчет главе Хабаровского муниципального района и обеспечивает его публикацию на официальном сайте в сети Интернет.

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