**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**АГАПОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 31.12. 2015г. № 1214

с. Агаповка

Об утверждении порядка проведения

независимой оценки качества

предоставляемых муниципальных услуг

и выполнения муниципальных работ

В целях повышения открытости и прозрачности взаимодействия между органами местного самоуправления Агаповского муниципального района и гражданским обществом, в соответствии с Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

администрация Агаповского муниципального района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый порядок проведения независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ.
2. Опубликовать настоящее постановление на официальном сайте Агаповского муниципального района.
3. Организацию исполнения настоящего постановления возложить отдел экономического развития администрации Агаповского муниципального района (Заневский Ю.С.).
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава района Б.Н.Тайбергенов

УТВЕРЖДЕНО:

Постановлением администрации

Агаповского муниципального района

От 31.12.2015 №1214

ПОРЯДОК  
проведения независимой оценки качества оказания муниципальных услуг  
и выполнения муниципальных работ

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила и механизм проведения независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ (далее – независимая оценка).  
 1.2. Объектами независимой оценки являются муниципальные услуги и муниципальные работы, включенные в ведомственный перечень муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, в качестве основных видов деятельности, по каждой реестровой записи.  
 1.3. Субъектами независимой оценки являются муниципальные учреждения, оказывающие муниципальные услуги и выполняющие муниципальные работы (далее – исполнители муниципальных услуг (работ) или муниципальные учреждения).

1.4. Целями проведения независимой оценки оказания муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ являются:  
 - выявление степени удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ;  
 - оценка деятельности муниципальных учреждений, оказывающих муниципальные услуги и выполняющих муниципальные работы, финансируемых за счет средств районного и областного бюджетов.  
 1.5. Организацию проведения независимой оценки осуществляют отраслевые структурные подразделения администрации Агаповского муниципального района (далее – отраслевые структурные подразделения).

2. Проведение независимой оценки

2.1. Для независимой оценки оказания муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ используются следующие источники информации:  
 - ведомственный перечень муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями, в качестве основных видов деятельности (далее – ведомственный перечень муниципальных услуг и работ), утвержденный локальным актом;

- муниципальное задание на оказание муниципальных услуг и выполнение муниципальных работ (далее – муниципальное задание), утвержденное локальным актом;

- нормативные значения показателей качества оказания муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ по каждой реестровой записи (далее – показатели качества), утвержденные локальным актом;

- результаты опросов потребителей муниципальных услуг и работ.  
 2.2. Независимая оценка предоставляемых муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ осуществляется с использованием следующих методов:

- мониторинга выполнения показателей, характеризующих качество оказания муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ по каждой реестровой записи по результатам деятельности муниципальных учреждений;  
 - опроса потребителей о качестве предоставляемых муниципальных услуг и работ.

2.3. Мониторинг выполнения показателей качества осуществляется отраслевыми структурными подразделениями при получении отчетности от исполнителя муниципальных услуг (работ) в сроки, установленные муниципальным заданием.

Исполнитель муниципальных услуг (работ) предоставляет отраслевому структурному подразделению ведомость оценки выполнения показателей качества муниципальных услуг (работ) (далее - ведомость) по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку. В ведомость включаются показатели качества, выполнение которых предусмотрено ведомственным перечнем муниципальных услуг и работ и муниципальным заданием по каждой реестровой записи.

При проведении мониторинга отраслевые структурные подразделения осуществляют расчет итоговой оценки качества оказания муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы) по реестровой записи, которая определяется посредством суммирования оценок по каждому показателю качества. По результатам проведенного мониторинга отраслевые структурные подразделения делают вывод о качестве оказания муниципальной услуги и выполнения муниципальной работы по реестровой записи в соответствии с таблицей № 1:

Таблица №1

|  |  |
| --- | --- |
| Значение Кмр | Интерпретация оценки |
| 99% ≤ Кмр ≤ 100% | Муниципальная услуга (работа) по реестровой записи, оказывается (выполняется) качественно |
| 75% ≤ Кмр < 99% | Муниципальная услуга (работа) по реестровой записи, оказывается (выполняется) с устранимыми нарушениями, являющимися допустимыми |
| Кмр < 75% | Муниципальная услуга (работа) по реестровой записи, оказывается (выполняется) не качественно |

где:

Кмр - итоговая независимая оценка оказания муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы) по реестровой записи, установленная по результатам мониторинга (далее – итоговая оценка).  
 2.4. Под опросом потребителей о независимые оценки предоставляемых муниципальных услуг и работ понимается выявление мнения потребителей об оценки качества предоставляемых муниципальных услуг и работ, непосредственно затрагивающих их интересы. Опросы проводятся в целях выявления степени удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ с учетом всех реестровых записей.

Организацию и проведение опроса обеспечивают отраслевые структурные подразделения.

Отраслевые структурные подразделения:

- принимают решение в форме приказа (распоряжения) о проведении опроса;

- организует проведение опроса;

- определяет форму проведения опроса (опрос или анкетирование);

- определяет выборку из целевой аудитории;

- устанавливает форму опросных листов (анкет);

- проводит опрос;

- подводит итоги проведенного опроса и размещает их на официальном сайте муниципального образования.

2.5. Итоговая независимая оценка предоставляемой муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы), установленная по результатам проведенного опроса, производится в соответствии с таблицей № 2:

Таблица №2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Критерии оценки | Значение (Кo) | Интерпретация оценки |
| Более 75% опрошенных потребителей  считают, что муниципальная услуга (работа) удовлетворяет их потребности | 100% | Муниципальная услуга (работа) оказывается (выполняется) качественно (высокий уровень удовлетворенности) |
| 50 - 75% опрошенных потребителей  считают, что муниципальная услуга (работа) удовлетворяет их потребности | 75% | Муниципальная услуга (работа)  оказывается (выполняется) с  устранимыми нарушениями, являющимися допустимыми  (средний уровень удовлетворенности) |
| Менее 50% опрошенных потребителей считают, что муниципальная услуга (работа) удовлетворяет их потребности | 0% | Муниципальная услуга (работа) оказывается (выполняется) не качественно (низкий уровень удовлетворенности) |

Где:

Кo - итоговая независимая оценка оказания муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы), установленная по результатам проведенного опроса.

3. Формирование сводного показателя независимой оценки  
оказания муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы)  
по реестровой записи

3.1. Сводный показатель независимой оценки предоставляемой муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы) по реестровой записи (далее - сводный показатель) формируется отраслевыми структурными подразделениями на основе итоговых оценок, определенных в соответствии с разделом 2 настоящего Порядка.

3.2. Сводный показатель рассчитывается по следующей формуле:

Ксвод = (Кмр + Кo) / n,

где:  
 Ксвод – сводный показатель независимой оценки оказания муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы) по реестровой записи;  
 Кмр – итоговая независимая оценка оказания муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы) по реестровой записи, установленная по результатам мониторинга;

Кo – итоговая независимая оценка оказания муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы), установленная по результатам проведенного опроса;

n - количество итоговых оценок, включаемых в расчет.  
 В случае если в отчетном периоде (I полугодие, 12 месяцев) отраслевыми структурными подразделениями не проводился опрос, то сводный показатель определяется по следующей формуле:

Ксвод = Кмр

В случае если опрос проводился в одном из отчетных периодов (I полугодие, 12 месяцев), то его результаты учитываются до конца отчетного финансового года при расчете сводного показателя Ксвод.  
 3.3. Полученные результаты отражаются в сводном отчете о результатах оценки качества оказания муниципальных услуг (выполнения муниципальных работ) по форме согласно приложению № 2 к настоящему Порядку.  
 Оценка сводного показателя осуществляется в соответствии с таблицей №3:

Таблица№3

|  |  |
| --- | --- |
| Значение Ксвод | Интерпретация оценки |
| 99% ≤ Ксвод ≤ 100% | Муниципальная услуга (работа) по реестровой записи, оказывается (выполняется) качественно |
| 75% ≤ Ксвод < 99% | Муниципальная услуга (работа) по реестровой записи, оказывается (выполняется) с устранимыми нарушениями, являющимися допустимыми |
| Ксвод < 75% | Муниципальная услуга (работа) по реестровой записи, оказывается (выполняется) не качественно |

Значение сводного показателя независимой оценки оказания муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы) по реестровой записи определяется в процентах – в целых числах с одним десятичным знаком после запятой.

Сводный отчет о результатах оценки качества оказания муниципальных услуг (выполнения муниципальных работ) отраслевые структурные подразделения предоставляют в отдел экономического развития администрации Агаповского муниципального района по итогам I полугодия, 12 месяцев.

3.4. Результаты независимой оценки доводятся до учреждений, размещаются на официальном сайте Агаповского муниципального района, предлагаются для общественного обсуждения.

По итогам обсуждения отраслевые структурные подразделения совместно с руководителями учреждений разрабатывают предложения по улучшению качества и эффективности работы учреждений (далее – Предложения). Учреждения на основе предложений разрабатывают и утверждают планы мероприятий по улучшению качества своей работы, обеспечивают их выполнение.

Материалы по итогам проведения независимой оценки и рейтинг качества работы учреждений размещаются на официальном сайте Агаповского муниципального района.

Отраслевые структурные подразделения осуществляют контроль за исполнением учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы, оказывает методическую и практическую помощь в их реализации.

Приложение № 1

к Порядку

проведения независимой оценки

предоставляемых муниципальных услуг

и выполнения муниципальных работ

**ВЕДОМОСТЬ**

независимой оценки выполнения показателей муниципальной услуги (работы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование муниципальной услуги (работы)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование исполнителя муниципальной услуги (работы)

**за** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **20**\_\_ **года[[1]](#footnote-1)**

период

1. Уникальный номер муниципальной услуги (работы)[[2]](#footnote-2).

2. Реквизиты локального акта, устанавливающего нормативные значения показателей качества муниципальной услуги (работы).

3. Оценка показателей муниципальной услуги (работы):

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Уникальный номер реестровой записи | Показатели, характеризующие содержание муниципальной услуги (работы) | | | Показатели, характеризующие условия (формы) оказания муниципальной услуги (выполнение муниципальной работы) | | Наименование  показателя  качества  муниципальной услуги (работы) | Весовая доля значимости  показателя качества  муниципальной (услуги) работы | Нормативное  значение  показателя  качества  муниципальной услуги (работы) | Фактическое  значение  показателя  качества  муниципальной услуги (работы) | Независимая оценка качества оказания муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы) по показателю качества,  (гр.7 / гр.6) x гр.5 | Итоговая оценка качества оказания муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы) по реестровой записи,  ∑ гр.8 по реестровой записи | Интерпретация оценки |
| Наименование показателя | | | Наименование  показателя | |
| 1 | 2.1 | 2.2 | 2.3 | 3.1 | 3.2 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование должности руководителя (подпись) (фамилия, имя, отчество)

муниципального учреждения

(печатается на оборотной стороне последнего листа Ведомости)

Отметки отраслевого структурного подразделения:

Решение о мерах по обеспечению качества оказания муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель структурного подразделения подпись (фамилия, имя, отчество)

Приложение № 2

к Порядку

проведения независимой оценки

предоставляемых муниципальных услуг

и выполнения муниципальных работ

**Сводный отчет**

**о результатах независимой оценки оказания муниципальных услуг**

**(выполнения муниципальных работ)**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование муниципального учреждения

**за \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ года**

период

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  муниципальной услуги (работы) | | | | | | Итоговые оценки оказания муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы) по реестровой записи | | | | | Сводный показатель независимой оценки качества оказания муниципальной услуги (выполнения муниципальной работы) по реестровой записи  (Ксвод) | Отметки |
| Уникальный номер реестровой записи | Показатели, характеризующие содержание муниципальной услуги (работы) | | | Показатели, характеризующие условия (формы) оказания муниципальной услуги (выполнение муниципальной работы) | | по результатам  проведенного  мониторинга (Кмр) | | | | по результатам проведенного опроса  (Кo) |
| Наименование показателя | | | Наименование  показателя | | 1 полугодие | 12 месяцев | | | на  «\_\_» дату |
| 1 | 2.1 | 2.2 | 2.3 | 3.1 | 3.2 | 4 | 5 | | | 6 | 7 | 8 |
| Муниципальная услуга (работа) 1: | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |
| Муниципальная услуга (работа) 2: | | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |

Приложение:

1. Ведомость независимой оценки выполнения показателей муниципальной услуги (работы).

2. Результаты опроса и т.д.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель структурного подразделения подпись (фамилия, имя, отчество)

1. Отчетный период формируется нарастающим итогом. [↑](#footnote-ref-1)
2. Указывается уникальный номер муниципальной услуги (работы) в соответствии с ведомственным перечнем муниципальных услуг и работ. [↑](#footnote-ref-2)