|  |
| --- |
| Российская Федерация  Брянская область  АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ФОКИНО  (Администрация г. Фокино)  ПОСТАНОВЛЕНИЕ  « 28 » \_\_11\_\_\_2011 г.  № 699 - П  г. Фокино  Об утверждении порядка независимой  оценки соответствия качества фактически  предоставляемых муниципальных услуг  утверждённым требованиям к качеству  В целях осуществления оценки соответствия качества фактически предоставляемых услуг утвержденным требованиям к качеству  ПОСТАНОВЛЯЮ:  1. Утвердить прилагаемый Порядок независимой оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным требованиям к качеству.  2. Настоящее Постановление опубликовать в муниципальной газете «Фокинский вестник».  3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации г. Фокино по социальным вопросам Гришину Н.С.  Глава администрации В.В. Гришутин |

Г.С. Симаков

4-70-53

Юрист

Утвержден

постановлением администрации

г. Фокино

от 23 ноября 2011 г. №

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

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 независимыми организациями на конкурсной основе в соответствии с действующим законодательством.

3. Независимая оценка качества предоставляемых муниципальных услуг осуществляется один раз в год при проведении работы по формированию проекта бюджета городского округа «город Фокино» на очередной финансовый год и плановый период.

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

оценка соответствия качества предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества, утвержденным постановлениями администрации г. Фокино, иными нормативными правовыми актами;

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.

5. 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.

6. 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 города 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.

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

8. 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.

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

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

11. В период проведения независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг представители организации, осуществляющей независимую оценку качества предоставляемых государственных 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.

12. 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 исполнительной власти, осуществляющий функции и полномочия учредителя учреждения.

13. 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 (Hi) | Фактическое  значение  показателя  качества  муниципальной услуги (Fi) |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

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

, где:

So – оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги утвержденным требованиям к качеству;

Fi – фактическое значение показателя качества муниципальной услуги;

Hi – нормативное значение показателя качества государственной услуги в соответствии с утвержденными требованиями к качеству;

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

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

|  |  |
| --- | --- |
| Итоговая оценка  (процентов) | Интерпретация оценки |
| 95% > So > 100% | услуга соответствует требованиям к качеству |
| 95% > So > 90% | услуга в целом соответствует требованиям  к качеству |
| 90% > So > 80% | услуга предоставляется с устраненными  нарушениями требований к качеству |
| So < 80% | услуга не соответствует требованиям  к качеству |

16. Финансовое обеспечение мероприятий, связанных с проведением независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг, осуществляется финансовым управлением Администрации г. Фокино за счет городского бюджета. Расходы производятся в соответствии с требованиями Бюджетного кодекса Российской Федерации, действующего федерального и регионального законодательства.

17. Результаты независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг оформляются в виде отчета об оценке качества предоставляемых муниципальных услуг (далее – отчет).

18. Финансовое управление Администрации г. Фокино направляет отчет главе администрации г. Фокино и обеспечивает его публикацию на официальном сайте в сети Интернет.

19. Результаты независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг учитываются финансовым управлением Администрации г. Фокино, при формировании расходной части городского бюджета на очередной финансовый год и на плановый период, распределении бюджетных ассигнований подведомственным получателям бюджетных средств.