В целях актуализации нормативных правовых актов города Перми

администрация города Перми ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление администрации города Перми от 10 октября 2012 г. № 610 «Об утверждении Порядка проведения ежегодной оценки качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Перми» следующие изменения:

1.1. наименование изложить в следующей редакции:

«Об утверждении Порядка проведения ежегодной оценки качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями города Перми»;

1.2. пункт 1 изложить в следующей редакции:

«1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения ежегодной оценки качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями города Перми.».

2. Внести изменения в Порядок проведения ежегодной оценки качества муниципальных услуг (работ), предоставляемых (выполняемых) муниципальными учреждениями города Перми, утвержденный постановлением администрации города Перми от 10 октября 2012 г. № 610, изложив в редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Настоящее постановление вступает в силу с даты официального опубликования.

3. Управлению по общим вопросам администрации города Перми обеспечить опубликование постановления в печатном средстве массовой информации «Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь».

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации города Перми Агеева В.Г.

Временно исполняющий полномочия

главы администрации города Перми Д.И.Самойлов

Приложение

к постановлению администрации

города Перми

**ПОРЯДОК**

**проведения ежегодной оценки качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями**

**города Перми**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок проведения ежегодной оценки качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями города Перми (далее – Порядок), разработан в целях организации и проведения функциональными (территориальными) органами администрации города Перми, осуществляющими по поручению администрации города Перми функции и полномочия учредителей муниципальных учреждений города Перми, руководителем аппарата администрации города Перми, осуществляющим от имени администрации города Перми функции и полномочия главного распорядителя бюджетных средств в отношении подведомственных администрации города Перми учреждений (далее – уполномоченные органы), ежегодной оценки качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями города Перми.

1.2. Настоящий Порядок применяется для проведения ежегодной оценки качества муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными автономными, муниципальными бюджетными учреждениями города Перми на основании муниципального задания, муниципальными казенными учреждениями города Перми в случае установления им муниципального задания (далее – Учреждение).

1.3. Объектами ежегодной оценки качества муниципальных услуг, предоставляемых Учреждениями (далее – Оценка качества муниципальных услуг), являются муниципальные услуги.

1.4. Субъектами Оценки качества муниципальных услуг являются Учреждения, оказывающие муниципальные услуги, уполномоченные органы, потребители муниципальных услуг.

1.5. Целями проведения Оценки качества муниципальных услуг являются:

выявление степени удовлетворенности населения города Перми качеством предоставляемых муниципальных услуг;

повышение эффективности и результативности бюджетных расходов;

оценка деятельности Учреждений, предоставляющих муниципальные услуги.

1.6. Проведение Оценки качества муниципальных услуг осуществляется уполномоченными органами.

1.7. В настоящем Порядке используются следующие основные понятия:

качество муниципальной услуги – совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность в соответствии со стандартами оказания муниципальных услуг удовлетворять потребности получателя муниципальной услуги;

показатель качества – количественная или качественная характеристика, которая может быть измерена, проверена и выражена числовым или логическим значением.

**II. Порядок проведения Оценки качества муниципальных услуг**

2.1. Оценка качества муниципальных услуг проводится уполномоченными органами по состоянию на 31 декабря отчетного года до 15 марта года, следующего за отчетным.

2.2. Оценка качества муниципальных услуг проводится путем:

мониторинга качества предоставленных муниципальных услуг;

анализа жалоб потребителей на качество муниципальных услуг или путем социологического опроса потребителей муниципальных услуг (при необходимости с привлечением специализированных организаций).

2.3. Для Оценки качества муниципальных услуг рассчитываются сводные оценки качества муниципальных услуг по следующим формулам:

Sо учр = 0,5 х О1учр + 0,5 х О2учр, где:

0,5 – коэффициент оценки качества;

О1учр – оценка соответствия качества муниципальных услуг показателям качества, установленным в муниципальном задании, по каждому Учреждению;

О2учр – оценка качества муниципальных услуг на основе проведенного социологического опроса или анализа жалоб потребителей на качество муниципальных услуг по каждому Учреждению.

Sо усл i = 0,5 х Окi + 0,5 х О2усл i, где:

0,5 – коэффициент оценки качества;

Окi – оценка соответствия качества i-ой муниципальной услуги показателям качества, установленным в муниципальном задании на оказание i-ой муниципальной услуги,

О2усл i – оценка качества i-ой муниципальной услуги на основе проведенного социологического опроса или анализа жалоб потребителей на качество i-ой муниципальной услуги.

2.4. Мониторинг качества предоставленных муниципальных услуг проводится уполномоченным органом ежегодно до 01 марта года, следующего за отчетным, путем анализа отчетов Учреждений об исполнении муниципального задания, предоставляемых в соответствии с постановлением администрации города Перми от 30 ноября 2007 г. № 502 «О Порядке формирования, размещения, финансового обеспечения и контроля исполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ)», и осуществляется в 3 этапа:

на первом этапе осуществляется расчет оценки показателей качества фактически предоставленных муниципальных услуг по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку;

на втором этапе осуществляется расчет оценки качества по видам предоставленных муниципальных услуг;

на третьем этапе осуществляется расчет оценки соответствия качества предоставленных муниципальных услуг показателям качества, установленным в муниципальном задании, по каждому Учреждению;

2.4.1. по итогам расчета оценки показателей качества фактически предоставленных муниципальных услуг определяется оценка соответствия качества муниципальных услуг показателям качества, установленным в муниципальном задании, по видам предоставленных муниципальных услуг по следующей формуле:

N

∑ ( Fi/Ni )

Oki = i = 1\_\_\_\_ , где:

N

i = 1…N – количество показателей качества i-ой муниципальной услуги (работы);

Fi – фактическое значение показателя качества i-ой муниципальной услуги;

Ni – значение показателя качества i-ой муниципальной услуги, установленное муниципальным заданием на оказание муниципальных услуг;

2.4.2. по итогам расчета оценки качества по видам предоставленных муниципальных услуг определяется оценка соответствия качества муниципальных услуг показателям качества, установленным в муниципальном задании на оказание муниципальных услуг, по каждому Учреждению по следующей формуле:

М

∑ Oki

О1учр = i = 1\_\_ , где:

М

i = 1…М – количество оценок качества по видам муниципальных услуг;

Окi – оценка соответствия качества i-ой муниципальной услуги показателям качества, установленным в муниципальном задании на оказание i-ой муниципальной услуги.

2.5. Уполномоченные органы при Оценке качества муниципальных услуг, оказываемых Учреждениями, ежегодно до 15 марта года, следующего за отчетным, проводят анализ жалоб потребителей на качество муниципальных услуг, а при возможности финансового обеспечения на текущий год – социологический опрос в Учреждениях.

2.6. Проведение уполномоченными органами анализа жалоб потребителей на качество муниципальных услуг, поступивших в течение отчетного года:

2.6.1. по результатам рассмотрения жалоб потребителей на качество муниципальных услуг уполномоченные органы оформляют акт о результатах проведения анализа жалоб потребителей на качество муниципальных услуг по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку;

2.6.2. расчетная оценка качества муниципальных услуг по итогам проведения анализа жалоб потребителей на качество муниципальных услуг определяется по следующим критериям:

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии оценки | Оценка  качества (О2) |
| Менее 3 % общего числа жалоб потребителей\* на качество муниципальных услуг | 1,0 |
| 3-7 % общего числа жалоб потребителей\* на качество муниципальных услуг | 0,5 |
| Более 7 % общего числа жалоб потребителей\* на качество муниципальных услуг | 0 |

2.7. Проведение социологических опросов потребителей муниципальных услуг осуществляется уполномоченными органами для получения мнения населения о качестве предоставляемых муниципальных услуг (за исключением случаев проведения опроса непосредственно после оказания услуги):

2.7.1. при проведении социологических опросов потребителей муниципальных услуг уполномоченные органы:

определяют форму проведения опроса потребителей муниципальной услуги;

определяют порядок проведения социологического опроса потребителей муниципальной услуги;

устанавливают и изготавливают форму опросных листов (анкет);

проводят опрос потребителей муниципальных услуг (при необходимости с привлечением специализированных организаций);

подводят итоги проведенного опроса потребителей муниципальных услуг;

------------------------------------------------------

\*расчет критериев оценки производится по формуле:

общее число жалоб потребителей на качество муниципальных услуг – число жалоб потребителей на качество муниципальных услуг,

по которым приняты меры для удовлетворения/ общее число оказанных

муниципальных услуг х 100 %.

2.7.2. уполномоченные органы по результатам проведения опроса потребителей муниципальной услуги оформляют акт о результатах проведения опроса потребителей муниципальной услуги по форме согласно приложению 3 к настоящему Порядку;

2.7.3. расчетная оценка качества муниципальных услуг по итогам проведения опроса потребителей муниципальных услуг определяется по следующим критериям:

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии оценки | Оценка  качества (О2) |
| Более 80 % общего числа опрошенных потребителей\*\* муниципальной услуги считают, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и предоставляется качественно | 1,0 |
| 50-80 % общего числа опрошенных потребителей\*\* муниципальной услуги считают, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и предоставляется качественно | 0,5 |
| Менее 50 % общего числа опрошенных потребителей\*\* муниципальной услуги считают, что муниципальная услуга удовлетворяет их потребности и предоставляется качественно | 0 |

2.8. Интерпретация сводной оценки качества предоставленных муниципальных услуг:

|  |  |
| --- | --- |
| Сводная оценка (So) | Интерпретация оценки |
| 0,91 и более | муниципальные услуги соответствуют показателям качества |
| 0,51 – 0,90 | муниципальные услуги частично соответствуют показателям качества |
| 0,21 – 0,50 | муниципальные услуги предоставляются с устранимыми нарушениями показателей качества |
| 0 – 0,20 | муниципальные услуги не соответствуют показателям качества |

----------------------------------------------------

\*\*количество общего числа опрошенных потребителей должно быть не менее 50 % общего числа потребителей муниципальной услуги.

2.9. Результаты оценки качества муниципальных услуг, предоставляемых Учреждениями, учитываются уполномоченными органами при:

формировании (корректировке) муниципального задания Учреждению;

принятии решения о мерах воздействия (поощрении) на руководителя Учреждения.

2.10. Уполномоченные органы ежегодно до 01 апреля года, следующего за отчетным, формируют сводный отчет результатов оценки качества муниципальных услуг, предоставляемых подведомственными Учреждениями (далее – Сводный отчет), по форме согласно приложению 4 к настоящему Порядку.

2.11. Уполномоченный орган до 15 апреля года, следующего за отчетным, направляет Сводный отчет в комитет по управлению муниципальными учреждениями администрации города Перми.

2.12. Комитет по управлению муниципальными учреждениями администрации города Перми до 01 мая года, следующего за отчетным, подготавливает Сводный отчет по всем Учреждениям и до 15 мая года, следующего за отчетным, направляет в планово-экономический департамент администрации города Перми, департамент финансов администрации города Перми и курирующим заместителям главы администрации города Перми.

Приложение 1

к Порядку проведения ежегодной

оценки качества муниципальных услуг,

предоставляемых муниципальными

учреждениями города Перми

**РАСЧЕТ ОЦЕНКИ**

**показателей качества фактически предоставленных муниципальных услуг**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  муниципальной услуги | Наименование  показателя качества муниципальной  услуги i-ой муниципальной услуги | Значение показателя качества i-ой муниципальной услуги, установленное в муниципальном задании (Ni) | Фактическое значение показателя качества i-ой муниципальной услуги (Fi) | Удельный вес  показателя (Fi/Ni) |
| Учреждение 1 | | | | |
| Муниципальная услуга 1 | показатель 1 |  |  |  |
|  | показатель 2 |  |  |  |
|  | … |  |  |  |
| Сумма (F1/N1) | х | х | х |  |
| Муниципальная услуга 2 | показатель 1 |  |  |  |
|  | показатель 2 |  |  |  |
|  | … |  |  |  |
| Сумма (F2/N2) | х | х | х |  |
| Муниципальная услуга i | показатель 1 |  |  |  |
|  | показатель 2 |  |  |  |
|  | … |  |  |  |
| Сумма (Fi/Ni) | х | х | х |  |
| Учреждение 2 | | | | |
| Муниципальная услуга 1 | показатель 1 |  |  |  |
|  | показатель 2 |  |  |  |
|  | … |  |  |  |
| Сумма (F1/N1) | х | х | х |  |
| Муниципальная услуга 2 | показатель 1 |  |  |  |
|  | показатель 2 |  |  |  |
|  | … |  |  |  |
| Сумма (Fi/Ni) | х | х | х |  |
| Муниципальная услуга i | показатель 1 |  |  |  |
|  | показатель 2 |  |  |  |
|  | … |  |  |  |
| Сумма (Fi/Ni) | х | х | х |  |
| … | | | | |
| … | … |  |  |  |

Руководитель функционального (территориального) органа

администрации города Перми \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись Ф.И.О.

Приложение 2

к Порядку проведения

ежегодной оценки качества

муниципальных услуг,

предоставляемых

муниципальными

учреждениями города Перми

|  |
| --- |
| **АКТ**  **о результатах проведения анализа жалоб потребителей на качество**  **муниципальной услуги** |
| Наименование муниципальной услуги:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Исполнитель муниципальной услуги: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |
| Наименование исполнителя проведенного анализа жалоб потребителей на качество муниципальной услуги: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (должность, Ф.И.О. уполномоченного лица/исполнивший анализ жалоб потребителей) |
| Дата проведения анализа: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. |
| Результаты проведения анализа:   |  |  | | --- | --- | | Муниципальная услуга | Количество жалоб  потребителей на качество  муниципальной услуги | |  |  | | Итого |  | |
|  |
|  |
| Акт о проведении анализа жалоб потребителей на качество муниципальной услуги составлен:   |  |  |  | | --- | --- | --- | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | должностное лицо, проводившее анализ | подпись | Ф.И.О. | |

|  |
| --- |
| Приложение 3  к Порядку проведения  ежегодной оценки качества  муниципальных услуг,  предоставляемых муниципальными учреждениями  города Перми |

|  |
| --- |
| **АКТ**  **о результатах проведения опроса потребителей**  **муниципальной услуги** |
| Наименование муниципальной услуги: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Исполнитель муниципальной услуги: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |
| Наименование исполнителя опроса потребителей муниципальной услуги: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (должность, Ф.И.О. уполномоченного лица/наименование стороннего исполнителя опроса) |
| Период проведения опроса с\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. |
| Результаты проведения опроса:   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | Формулировка вопросов, вынесенных  на опрос | Варианты ответа | | Доля потребителей, от общего числа опрошенных, % | | | да, согласен | нет, не согласен | ответивших «да» | ответивших «нет» | | Вопрос 1 |  |  |  |  | | Вопрос 2 |  |  |  |  | | … |  |  |  |  | | Итого |  |  |  |  | |
|  |
|  |
| Акт о проведении опроса потребителей муниципальной услуги составлен:  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_   |  |  |  | | --- | --- | --- | | должностное лицо, проводившее опрос | подпись | Ф.И.О. | |  |  |  | |

|  |
| --- |
| Приложение 4  к Порядку проведения  ежегодной оценки качества  муниципальных услуг,  предоставляемых  муниципальными учреждениями  города Перми |

**СВОДНЫЙ ОТЧЕТ**

**результатов оценки качества муниципальных услуг,**

**предоставляемых муниципальными учреждениями города Перми**

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

(наименование функционального (территориального) органа администрации города Перми)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование  муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу | Наименование муниципальной услуги | Оценка качества  муниципальных услуг | | |
| оценка качества по итогам мониторинга  (Оki; O1учр) | оценка качества по итогам опроса или анализа жалоб  потребителей  (О2усл; O2учр) | сводная оценка качества  Sо усл; Sо учр  (гр.4 х 0,5 + гр.5 х 0,5) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | Учреждение 1 | муниципальная услуга 1 |  |  |  |
|  |  | муниципальная услуга 2 |  |  |  |
|  |  | … |  |  |  |
|  | Итого по учреждению 1 | х |  |  |  |
| 2 | Учреждение 2 | муниципальная услуга 1 |  |  |  |
|  |  | муниципальная услуга 2 |  |  |  |
|  |  | … |  |  |  |
|  | Итого по учреждению 2 | х |  |  |  |
| … | … | муниципальная услуга 1 |  |  |  |
|  |  | муниципальная услуга 2 |  |  |  |
|  |  | … |  |  |  |
|  | Итого по учреждению … | х |  |  |  |

Руководитель функционального (территориального) органа

администрации города Перми \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись Ф.И.О.