



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ГОРОД ОСТРОВНОЙ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ  
(Администрация ЗАТО г. Островной)**

---

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

21.10.2019

№ 262

Об утверждении Порядка  
оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг  
(работ) утвержденным стандартам качества

В соответствии с Федеральным законом от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», постановлением Администрации ЗАТО г. Островной от 27.11.2015 № 260 «О стандартах качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)», в целях стандартизации муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями ЗАТО г. Островной в соответствии с муниципальными заданиями, повышения эффективности работы муниципальных учреждений ЗАТО г. Островной и эффективности использования ими средств местного бюджета, Администрация ЗАТО г. Островной **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества (далее – Порядок).

2. Структурным подразделениям Администрации ЗАТО г. Островной, исполняющим функции учредителя муниципальных учреждений, оказывающих (выполняющих) муниципальные услуги (работы), обеспечить проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества, оказываемых (выполняемых) подведомственными учреждениями, в соответствии с Порядком, утвержденным настоящим постановлением.

3. Признать утратившим силу постановление Администрации ЗАТО г. Островной от 12.08.2013 № 227 «Об утверждении Порядка проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества».

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования в газете «Инфо-Вестник ОСТРОВНОЙ».

Глава администрации

С.Е. Богданова

УТВЕРЖДЕН  
постановлением  
Администрации ЗАТО г. Островной  
от 21.10.2019 № 262

Порядок  
оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг  
(работ) утвержденным стандартам качества

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) (далее соответственно - Порядок, Оценка качества, Муниципальные стандарты качества) разработан для применения единых подходов при проведении Оценки качества.

1.2. Проведение Оценки качества осуществляется в целях повышения эффективности работы муниципальных учреждений, в том числе в части качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ).

1.3. Задачами проведения Оценки качества являются:

- обеспечение контроля за качеством оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ);

- выявление параметров несоответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным стандартам качества;

- получение информации об уровне удовлетворенности потребителей муниципальных услуг (работ) качеством их оказания (выполнения);

- осуществление мониторинга качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ);

- разработка мер, направленных на повышение качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) и удовлетворенности потребителей.

1.4. Оценка качества осуществляется учредителем в отношении подведомственных учреждений, оказывающих (выполняющих) муниципальные услуги (работы) (далее соответственно - Учредитель, Учреждение).

1.5. В целях проведения Оценки качества Учредитель назначает должностное лицо, ответственное за проведение Оценки качества.

1.6. Оценка качества проводится:

- по каждому Учреждению;

- по каждой муниципальной услуге (работе), включенной в перечень муниципальных услуг (работ).

1.7. Оценка качества осуществляется Учредителем ежегодно в срок до 1 апреля года, следующего за отчетным. Информация об итогах оценки соответствия качества муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными Учреждениями ЗАТО г. Островной, оформляется согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Методика проведения Оценки качества

2.1. Методами Оценки качества являются:

- анализ достигнутых значений показателей оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы);

- опрос потребителей муниципальной услуги (работы) о качестве ее оказания (выполнения).

2.2. Анализ достигнутых значений показателей оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) проводится по системе показателей, установленных стандартом качества (далее - Показатели качества), путем сопоставления их фактических значений с нормативно установленными по форме согласно приложению № 1 к настоящему Порядку по следующей методике:

2.2.1. По каждому Показателю качества рассчитывается его фактическое значение в соответствии с методикой расчета, определенной стандартом качества.

Исходные данные для расчета фактических значений Показателей качества ежегодно предоставляются Учреждением в адрес Учредителя в срок не позднее 1 февраля года, следующего за отчетным.

2.2.2. По каждому Показателю качества определяется значение коэффициента его достижения ( $K_{дij}$ ) по следующей формуле:

$$K_{дij} = \frac{П_{фij}}{П_{нij}},$$

где:

$П_{фij}$  - фактическое значение  $i$ -го Показателя качества по  $j$ -й муниципальной услуге (работе);

$П_{нij}$  - нормативное значение  $i$ -го Показателя качества по  $j$ -й муниципальной услуге (работе).

2.2.3. Для каждого Показателя качества устанавливается весовой коэффициент ( $B_{ij}$ ).

Под весовым коэффициентом Показателя качества понимается количественное выражение его относительной важности в сопоставлении с другими Показателями качества.

Весовой коэффициент Показателя качества определяется в интервале от 0 до 1 таким образом, чтобы сумма всех весовых коэффициентов составляла единицу.

Значения весовых коэффициентов Показателей качества Учредитель утверждает ведомственным нормативным правовым актом.

2.2.4. По каждому Показателю качества определяется значение коэффициента качества ( $K_{ij}$ ) по следующей формуле:

$$K_{ij} = K_{дij} \times B_{ij},$$

где:

$K_{дij}$  - коэффициент достижения  $i$ -го Показателя качества по  $j$ -й муниципальной услуге (работе);

$B_{ij}$  - весовой коэффициент  $i$ -го Показателя качества по  $j$ -й муниципальной услуге (работе).

2.2.5. На основании значений коэффициентов качества, определенных по каждому Показателю качества, рассчитывается итоговый коэффициент оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) ( $K_{итогj}$ ) по следующей формуле:

$$K_{итогj} = \sum K_{ij},$$

где:

$K_{ij}$  - коэффициент качества, определенный по  $i$ -му Показателю качества по  $j$ -й муниципальной услуге (работе).

2.3. Опрос потребителей муниципальной услуги (работы) о качестве ее оказания (выполнения) (далее - опрос) в целях определения уровня удовлетворенности потребителей качеством оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы).

2.4. Опрос должен проводиться в течение года в период с 1 января по 31 декабря соответствующего года.

2.5. При проведении опроса могут быть использованы следующие методы: личное интервью и (или) анкетирование по месту оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) и (или) по месту проживания (нахождения) потребителя муниципальной услуги (работы), телефонное интервью, онлайн-анкетирование в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной и (или) Учреждений.

2.6. При определении метода опроса необходимо руководствоваться следующими принципами: доступность для респондента, достоверность и репрезентативность полученных данных.

2.7. В целях повышения репрезентативности результатов исследования опросом должны быть охвачены различные категории потребителей муниципальной услуги (работы) и не менее 5% от общего числа получателей муниципальной услуги (работы). В случае если число получателей муниципальной услуги (работы) составляет более 1000 человек, опросом должно быть охвачено не менее 3% от общего числа получателей муниципальной услуги (работы).

2.8. Для проведения опроса Учредитель разрабатывает:

- перечень критериев и эмпирических референтов оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы);
- форму опросного листа (бланк интервью или анкеты).

2.9. Перечень критериев оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) должен быть сформирован с учетом требований, установленных стандартами качества.

2.10. При подготовке вопросов необходимо соблюдать следующие общие правила:

- использовать общепринятые и понятные словосочетания, стандартные языковые обороты, традиционно употребляемые в письменной речи и имеющие строго определенное истолкование;
- применять только общепринятые или официально установленные сокращения;
- использовать термины в прямом общеизвестном значении;
- не допускать, чтобы термин имел несколько значений;
- не употреблять двусмысленные и нечетко сформулированные термины, допускающие разное истолкование, образные языковые средства, вызывающие множество индивидуальных смысловых ассоциаций.

2.11. Основная часть вопросов, направленных на оценку удовлетворенности потребителей муниципальных услуг (работ) качеством их оказания (выполнения), должна измеряться по 4-балльной шкале с обязательным пятым вариантом ответа: «затрудняюсь ответить». Например, 1 - абсолютно не доволен; 2 - скорее не доволен; 3 - скорее доволен; 4 - очень доволен; 5 - затрудняюсь ответить. Или: 1 - абсолютно не удовлетворен; 2 - скорее не удовлетворен; 3 - скорее удовлетворен; 4 - полностью удовлетворен; 5 - затрудняюсь ответить.

2.12. Дополнительно опросный лист должен быть дополнен блоком вопросов о социально-демографических параметрах респондентов: пол, возраст, образование, место проживания/нахождения (населенный пункт), и блоком вопросов,

идентифицирующих Учреждение и муниципальную услугу (работу).

2.13. Коэффициент удовлетворенности потребителей качеством оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) определяется по следующей методике:

2.13.1. Определяется значение коэффициента удовлетворенности по каждому критерию оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) ( $KP_{kij}$ ), по следующей формуле:

$$KP_{ij} = \frac{Ч_{ij3} + Ч_{ij4}}{Ч_j}$$

где:

$Ч_j$ - число опрошенных, оценивших  $i$ -мый критерий оценки качества оказания (выполнения)  $j$ -й муниципальной услуги (работы), на 3 балла;

$Ч_{ij4}$ - число опрошенных, оценивших  $i$ -мый критерий оценки качества оказания (выполнения)  $j$ -й муниципальной услуги (работы), на 4 балла;

$Ч_j$ - общее число опрошенных по  $j$ -й муниципальной услуге (работе).

2.13.2. Определяется коэффициент удовлетворенности по каждому критерию оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) ( $KK_{ij}$ ) как среднее арифметическое значений коэффициентов удовлетворенности соответствующего критерия:

$$KK_{ij} = \frac{\sum KP_{ij}}{n_{ij}}$$

где:

$KP_{ij}$ - коэффициент удовлетворенности по  $i$ -му критерию оценки качества оказания (выполнения)  $j$ -й муниципальной услуги (работы);

$n_{ij}$ - общее число критериев оценки качества оказания (выполнения)  $j$ -й муниципальной услуги (работы).

2.13.3. Определяется значение коэффициента удовлетворенности качеством оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) ( $K_{опросj}$ ) как среднее арифметическое значений коэффициентов удовлетворенности по критериям оценки качества оказания (выполнения) определенной муниципальной услуги (работы):

$$K_{опросj} = \frac{\sum KK_{ij}}{k_j}$$

где:

$KK_{ij}$ - коэффициент удовлетворенности по  $i$ -му критерию оценки качества оказания (выполнения)  $j$ -й муниципальной услуги (работы);

$k_j$ - общее число критериев оценки качества оказания (выполнения)  $j$ -й муниципальной услуги (работы).

### 3. Сводная Оценка качества

3.1. Сводная оценка качества ( $O_{cj}$ ) по каждой муниципальной услуге (работе) рассчитывается по формуле:

$$O_{cj} = \frac{K_{\text{итог}j} + K_{\text{опрос}j}}{m_j \times 100}$$

где:

$K_{\text{итог}j}$  - итоговый коэффициент оценки качества оказания (выполнения)  $j$ -й муниципальной услуги (работы);

$K_{\text{опрос}j}$  - коэффициент удовлетворенности качеством оказания (выполнения)  $j$ -й муниципальной услуги (работы);

$m_j$  - количество методов оценки качества  $j$ -й муниципальной услуги (работы).

3.2. Толкование результатов сводной оценки качества по каждой муниципальной услуге (работе) проводится в соответствии с приложением № 2 к настоящему Порядку.

#### 4. Применение результатов Оценки качества

4.1. По результатам оценки качества Учредителем должны быть проведены:

- анализ причин несоблюдения стандартов качества в разрезе Показателей качества (в случае если итоговый коэффициент оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) меньше или больше 1);

- анализ причин низкого уровня удовлетворенности потребителей муниципальной услуги (работы) качеством ее оказания (выполнения) в разрезе критериев (в случае если коэффициент удовлетворенности потребителей качеством оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) меньше 1).

4.2. По итогам проведенного анализа осуществляется разработка плана мероприятий по повышению качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ) и удовлетворенности потребителей (далее - План мероприятий) в соответствии с приложением № 3 к настоящему Порядку.

4.3. План мероприятий утверждается ведомственным нормативным правовым актом Учредителя в срок до 10 апреля года, следующего за отчетным.

4.4. Результаты Оценки качества могут учитываться Учредителем при:

- разработке проектов муниципальных программ ЗАТО г. Островной и (или) проектов изменений в них;

- составлении проектов муниципальных заданий на очередной финансовый год (очередной финансовый год и плановый период) и уточнении муниципальных заданий на текущий финансовый год;

- определении размера стимулирующих выплат (размера премирования) руководителей муниципальных учреждений.

---

Приложение  
к постановлению  
Администрации ЗАТО г. Островной  
от 21.10.2019 № 262

Информация об итогах оценки соответствия качества муниципальных услуг (работ),  
оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями ЗАТО г. Островной, находящимися в ведении

\_\_\_\_\_ ,  
(наименование Учредителя)

утвержденным стандартам качества  
за 20\_\_\_\_\_ год

Наименование муниципальной услуги (работы)	_____											
	(наименование типа учреждений) <sup>1</sup>											
	Учреждение № 1			Учреждение № 2			...			Учреждение № n		
	Китогј	Копросј	Осј	Китогј	Копросј	Осј	Китогј	Копросј	Осј	Китогј	Копросј	Осј
Услуга (работа) № 1												
Услуга (работа) № 2												
.....												
Услуга (работа) № п												
Работа № 1												
Работа № 2												
.....												
Работа № п												

Руководитель \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Исполнитель \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Примечание: <sup>1</sup> Указывается тип Учреждений, по которым проводилась Оценка качества. Например - муниципальные дошкольные образовательные учреждения, муниципальные общеобразовательные учреждения и т.д.

<sup>2</sup> Буквенные обозначения показателей приведены в соответствии с Порядком.

\_\_\_\_\_

Анализ  
показателей оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)

(наименование Учредителя)

(наименование муниципального учреждения)

(наименование муниципальной услуги (работы))

Дата составления " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Наименование показателя качества	Единицы измерения	Нормативное значение показателя качества ( $P_{нij}$ )	Фактическое значение показателя качества ( $P_{фij}$ )	Коэффициент достижения показателя качества ( $K_{дij}$ )	Весовой коэффициент ( $B_{ij}$ )	Коэффициент качества ( $K_{ij}$ )
1	2	3	4	5	6	7
Показатели качества, характеризующие результат оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)						
к требованию 1						
к требованию 2						
.....						
к требованию n						
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)						
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	X	X	X	X	X	X
к требованию 1						
к требованию 2						
.....						
к требованию n						
2. Требования к законности и безопасности оказания	X	X	X	X	X	X

(выполнения) муниципальной услуги (работы)						
к требованию 1						
к требованию 2						
.....						
к требованию п						
3. Требования к доступности муниципальной услуги (работы) для потребителей	X	X	X	X	X	X
к требованию 1						
к требованию 2						
.....						
к требованию п						
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	X	X	X	X	X	X
к требованию 1						
к требованию 2						
.....						
к требованию п						
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги (работы)	X	X	X	X	X	X
к требованию 1						
к требованию 2						
.....						
к требованию п						
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)	X	X	X	X	X	X
к требованию 1						
к требованию 2						
.....						

к требованию n						
7. Иные требования	X	X	X	X	X	X
к требованию 1						
к требованию 2						
.....						
к требованию n						
Итоговый коэффициент оценки качества оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) $K_{итогj}$						

Руководитель \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Исполнитель \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_

Толкование  
результатов сводной оценки соответствия качества оказания (выполнения)  
муниципальной услуги (работы) утвержденному стандарту качества оказания  
(выполнения) муниципальной услуги (работы)

Сводная оценка, %	Примечание
0 - 50	Низкое качество оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)
51 - 80	Среднее качество оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)
81 - 90	Качество оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) выше среднего
91 - 100	Высокое качество оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы)
101 - более	Высокое качество оказания (выполнения) муниципальной услуги (работы) при возможном неэффективном использовании средств местного бюджета

---

План  
мероприятий по повышению качества оказания (выполнения) муниципальных услуг  
(работ) и удовлетворенности потребителей

---

(наименование Учредителя)

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат Оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели результативности выполнения мероприятия	Источник финансирования

---