

АДМИНИСТРАЦИЯ БАБУШКИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

20.05.2024 года № 362

с.им. Бабушкина

**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 Бабушкинского муниципального округа и гражданским обществом, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом Бабушкинского муниципального округа

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Порядок проведения независимой оценки качества предоставляемых муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ (прилагается).

2. Администрации Бабушкинского муниципального округа ознакомить руководителей муниципальных казенных учреждений и муниципальных бюджетных или автономных учреждений с настоящим постановлением.

3. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте Бабушкинского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», вступает в силу со дня подписания.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава округа Т.С. Жирохова

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Бабушкинского муниципального округа

от 20.05.2024 года № 362

**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 общероссийский базовый (отраслевой) перечень (классификатор) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам или в региональный перечень (классификатор) государственных (муниципальных) услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями.

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 в отношении:

- муниципальных казенных учреждений – главные распорядители бюджетных средств Бабушкинского муниципального округа, в ведении которых находятся муниципальные казенные учреждения (далее – главный распорядитель, в ведении которого находятся муниципальные казенные учреждения);

- муниципальных бюджетных или автономных учреждений – главные распорядители бюджетных средств Бабушкинского муниципального округа, осуществляющими функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных бюджетных или автономных учреждений Бабушкинского муниципального округа (далее – главный распорядитель, осуществляющий функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных бюджетных или автономных учреждений).

**2. Проведение независимой оценки**

2.1. Для независимой оценки оказания муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ используются следующие источники информации:

- общероссийский базовый (отраслевой) перечень (классификатор) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам или региональный перечень (классификатор) государственных (муниципальных) услуг и работ;

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

- нормативные значения показателей качества оказания муниципальных услуг и выполнения муниципальных работ (далее – показатели качества);

- 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 результатам деятельности муниципальных учреждений;

- опроса потребителей о качестве предоставляемых муниципальных услуг и работ.

2.3. Мониторинг выполнения показателей качества осуществляется главным распорядителем, в ведении которого находятся муниципальные казенные учреждения, главным распорядителем, осуществляющим функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных бюджетных или автономных учреждений при получении отчетности от исполнителя муниципальных услуг (работ) в сроки, установленные муниципальным заданием. Исполнитель муниципальных услуг (работ) предоставляет главному распорядителю, в ведении которого находятся муниципальные казенные учреждения, главному распорядителю, осуществляющим функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных бюджетных или автономных учреждений 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 в общероссийском базовом (отраслевом) перечне (классификаторе) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам или в региональном перечне (классификаторе) государственных (муниципальных) услуг и работ и муниципальным заданием по каждой реестровой записи.

При проведении мониторинга главные распорядители, в ведении которого находятся муниципальные казенные учреждения, главные распорядители, осуществляющие функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных бюджетных или автономных учреждений 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 главные распорядители, в ведении которого находятся муниципальные казенные учреждения, главные распорядители, осуществляющие функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных бюджетных или автономных учреждений 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 независимой 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 главные распорядители, в ведении которого находятся муниципальные казенные учреждения, главные распорядители, осуществляющие функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных бюджетных или автономных учреждений.

Главные распорядители, в ведении которого находятся муниципальные казенные учреждения, главные распорядители, осуществляющие функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных бюджетных или автономных учреждений:

- принимает решение в форме 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 Бабушкинского муниципального округа.

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 главными распорядителями, в ведении которого находятся муниципальные казенные учреждения, главными распорядителями, осуществляющими функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных бюджетных или автономных учреждений 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) главные распорядители, в ведении которого находятся муниципальные казенные учреждения, главные распорядители, осуществляющие функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных бюджетных или автономных учреждений не проводили 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) главные распорядители, в ведении которого находятся муниципальные казенные учреждения, главные распорядители, осуществляющие функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных бюджетных или автономных учреждений предоставляют в уполномоченное структурное подразделение администрации Бабушкинского муниципального округа, назначаемое распоряжением администрации Бабушкинского муниципального округа по итогам 12 месяцев.

3.4. Результаты независимой оценки доводятся до учреждений, размещаются на официальном сайте Бабушкинского муниципального округа, предлагаются для общественного обсуждения. По итогам обсуждения главные распорядители, в ведении которого находятся муниципальные казенные учреждения, главные распорядители, осуществляющие функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных бюджетных или автономных учреждений 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 Бабушкинского муниципального округа.

Главные распорядители, в ведении которого находятся муниципальные казенные учреждения, главные распорядители, осуществляющие функции и полномочия учредителя в отношении муниципальных бюджетных или автономных учреждений осуществляют контроль за исполнением учреждениями планов мероприятий по улучшению качества работы, оказывает методическую и практическую помощь в их реализации.