



**БЕЛОЯРСКИЙ РАЙОН  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ - ЮГРА**

**АДМИНИСТРАЦИЯ БЕЛОЯРСКОГО РАЙОНА**

**КОМИТЕТ ПО ДЕЛАМ МОЛОДЕЖИ, ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ**

**ПРИКАЗ**

от «23» декабря 2013 года № 38-о

**Об утверждении порядка оценки качества муниципальных услуг, фактически предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными Комитету по делам молодежи, физической культуре и спорту администрации Белоярского района**

В соответствии с Порядком оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ), утвержденным постановлением администрации Белоярского района от 28 августа 2013 года № 1227 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ) и порядка оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (работ)», постановлением администрации Белоярского района от 24 октября 2013 года № 1522 «Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в сфере молодежной политики, физической культуры и спорта», открытости и доступности информации по предоставлению муниципальных услуг в сфере молодежной политики, физической культуры и спорта, оказываемых муниципальными учреждениями, подведомственными Комитету по делам молодежи, физической культуре и спорту администрации Белоярского района:

1. Утвердить порядок оценки качества муниципальных услуг, фактически предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными Комитету по делам молодежи, физической культуре и спорту администрации Белоярского района согласно приложению к настоящему приказу.

2. Возложить персональную ответственность за соблюдение стандартов качества муниципальных услуг в сфере молодежной политики, физической культуры и спорта, утвержденных приказом Комитета по делам молодежи, физической культуре и спорту администрации Белоярского района от 24 октября 2013 года № 1522 «Об утверждении стандартов качества муниципальных услуг в сфере молодежной политики, физической культуры и спорта», предоставление отчетности на руководителей подведомственных учреждений.

3. Назначить ответственным за осуществление мероприятий по проведению оценки качества муниципальных услуг, фактически предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными Комитету по делам молодежи, физической культуре и спорту администрации Белоярского района, заместителя председателя Комитета Кавецкую С.Р.

4. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Председатель комитета

А.В. Майборода

С приказом ознакомлен(а):

С.Р.Кавецкая

И.А.Ананко

С.Н.Акимов

А.М.Нефедов

М.М.Фархутдинов

А.И. Ординарцева

**П О Р Я Д О К**  
**оценки качества муниципальных услуг, фактически предоставляемых**  
**муниципальными учреждениями, подведомственными Комитету по делам**  
**молодежи, физической культуре и спорту**  
**администрации Белоярского района**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий порядок проведения оценки качества муниципальных услуг, фактически предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными Комитету по делам молодежи, физической культуре и спорту администрации Белоярского района (далее – подведомственные учреждения) устанавливает общие требования, методику и последовательность действий при проведении оценки качества муниципальных услуг, оказываемых (выполняемых) подведомственными учреждениями.

1.2. Для целей настоящего порядка используются следующие термины и определения:

- изучение мнения потребителей муниципальных услуг - комплекс методологических и организационных мероприятий, осуществляемых в целях получения информации о степени удовлетворенности потребителей (населения) качеством муниципальных услуг;

- оценка качества фактически предоставляемой муниципальной услуги - установление уровня качества оказываемой муниципальной услуги;

- иные понятия и термины, используемые в настоящем порядке, применяются в значении, установленном действующим законодательством.

1.3. Основные цели и задачи настоящего порядка:

- создание системы оценки и мониторинга качества предоставляемых муниципальных услуг;

- определение уровня качества предоставляемых услуг;

- оценка деятельности исполнителей муниципальных услуг;

- разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых услуг;

- повышение эффективности и результативности бюджетных расходов.

1.4. Объектами проведения оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг являются муниципальные услуги, предусмотренные перечнем муниципальных услуг, оказываемых подведомственными учреждениями, утвержденным распоряжением Комитета по делам молодежи, физической культуре и спорту администрации Белоярского района от 28 февраля 2011 года № 38-р «Об утверждении перечня муниципальных услуг, оказываемых подведомственными Комитету по делам молодежи, физической культуре и спорту администрации Белоярского района муниципальными казенными, бюджетными и автономными учреждениями»

1.5. Результаты оценки учитываются:

- при формировании муниципальных программ;

- при формировании муниципальных заданий муниципальным учреждениям в соответствии с их полномочиями (основными видами деятельности, закрепленными в учредительных документах);

- при принятии решений об ответственности за нарушение требований стандартов качества муниципальных услуг (далее – стандарты качества);
- при внесении изменений в стандарты качества.

## **2. Порядок проведения оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг**

2.1. Проведение оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг (далее - оценка качества) осуществляется Комитетом по делам молодежи, физической культуре и спорту администрации Белоярского района (далее – Комитет)

2.2. Проведение оценки качества осуществляется в соответствии с методикой установленной разделом 3 настоящего порядка, по результатам:

- оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг утвержденным стандартам качества, путем проведения проверок оценки качества предоставляемых муниципальных услуг по месту их фактического оказания, анализа информации;

- оценки удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг по итогам изучения мнения потребителей муниципальных услуг.

2.3. Подведомственные учреждения до 01 марта года, следующего за отчетным, проводят оценку качества и формируют отчет о результатах оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг по форме, согласно приложению 1 к настоящему порядку.

Обязательным приложением к отчету является пояснительная записка.

2.4. Отчет о результатах оценки качества фактически предоставляемых муниципальных услуг и пояснительная записка направляются в Комитет в срок, до 01 апреля года, следующего за отчетным.

## **3. Методика проведения оценки качества**

3.1. Оценка качества рассчитывается по следующей формуле:

$$ОК = \frac{Ост + Оим}{2}, \text{ где:}$$

ОК - оценка качества фактически предоставляемой муниципальной услуги;

Ост - оценка соответствия качества фактически предоставляемой муниципальной услуги утвержденному стандарту качества муниципальной услуги (далее - оценка соответствия качества услуг стандарту);

Оим - оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги по итогам изучения мнения потребителей муниципальных услуг (далее - оценка удовлетворенности потребителей качеством услуги).

Расчет оценки качества проводится в два этапа.

По результатам расчетов оценки качества, устанавливаются следующие уровни качества оказываемой муниципальной услуги:

«1,0 – 0,9» - высокий уровень качества;

«0,8 - 0,6» - средний уровень качества;

«0 - 0,5» - низкий уровень качества.

3.2. На первом этапе проводится расчет соответствия качества услуг стандарту.

3.2.1. Расчет оценки соответствия качества услуг стандарту осуществляется на основании следующих источников информации:

- обоснованные жалобы (претензии) потребителей (населения) муниципальной услуги;

- статистические данные и данные отчетов подведомственных учреждений;

- результаты контрольных мероприятий (проверок).

3.2.2. Оценка соответствия качества услуг стандарту проводится отдельно по каждому муниципальному учреждению, оказывающему услугу в разрезе муниципальных услуг.

3.2.3. Оценка соответствия качества услуг стандартам производится в соответствии со следующими критериями оценки соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг, утвержденным стандартам качества муниципальных услуг:

«1,0» - отсутствие выявленных нарушений требований стандарта качества муниципальной услуги;

«0,9» - выявление единичного незначительного случая нарушений требований стандарта качества муниципальной услуги;

«0,8» - выявление одного нарушения требований стандарта качества муниципальной услуги;

«0,7» - выявление двух нарушений требований стандарта качества муниципальной услуги;

«0,6» - выявление трех нарушений требований стандарта качества муниципальной услуги;

«0,5» - выявление четырех нарушений требований стандарта качества муниципальной услуги;

«0,4» - выявление более пяти случаев нарушений требований стандарта качества муниципальной услуги;

«0,3 – 0» - выявление более пяти случаев нарушений требований стандарта качества муниципальной услуги, а также наличие не устраненных ранее выявленных нарушений;

3.2.4. По результатам, установленным в соответствии с критериями, оценке соответствия качества услуг стандартам присваиваются следующие значения:

«1,0 – 0,9» - соответствует стандарту качества муниципальной услуги;

«0,4 - 0,8» предоставляется с устранимыми нарушениями стандарта муниципальной услуги;

«0 - 0,3» не соответствует стандарту качества муниципальной услуги.

3.3. На втором этапе проводится расчет удовлетворенности потребителей качеством услуги.

3.3.1 Расчет оценки удовлетворенности потребителей качеством услуги осуществляется на основании изучения мнения потребителей муниципальных услуг, ежегодно, в срок до 20 декабря отчетного года.

3.3.2. Организацию проведения изучения мнения потребителей муниципальных услуг осуществляет Комитет, путем утверждения плана изучения мнения потребителей муниципальных услуг.

3.3.3. Формы проведения изучения мнения потребителей муниципальных услуг определяются подведомственными учреждениями самостоятельно с учетом специфики оказываемых муниципальных услуг.

Изучение мнения потребителей муниципальных услуг осуществляется на основе вопроса «Насколько Вы удовлетворены качеством оказываемой муниципальной услуги?», с вариантами ответов:

«удовлетворен полностью»;

«скорее удовлетворен»;

«скорее не удовлетворен»;

«не удовлетворен»;

«затрудняюсь ответить».

3.3.4. По результатам изучения мнения потребителей муниципальных услуг подведомственные учреждения составляют отчет, который направляется в Комитет для оценки качества.

Оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги по итогам изучения мнения потребителей муниципальных услуг рассчитывается на основе вопроса по следующей формуле:

$$O_{им} = \frac{УП + СУ + ЗО}{УП + СУ + СН + НУ + ЗО}, \text{ где:}$$

O<sub>им</sub> - оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги по итогам изучения мнения потребителей муниципальных услуг.

УП - численность респондентов, ответивших «удовлетворен полностью»;

СУ - численность респондентов, ответивших «скорее удовлетворен»;

ЗО - численность респондентов, затруднившихся с ответом;

СН - численность респондентов, ответивших «скорее не удовлетворен»;

НУ - численность респондентов, ответивших «не удовлетворен».

3.3.5. По результатам, полученным в результате произведенных расчетов, оценке удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемой муниципальной услуги по итогам изучения мнения потребителей муниципальных услуг присваиваются следующие значения:

«1,0 – 0,8» - высокий уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг;

«0,5 - 0,8» - достаточный уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг;

«0,1 - 0,5» - неудовлетворительный уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг;

«0» - критический уровень удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг.

---

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
к порядку проведения оценки  
качества фактически предоставляемых  
муниципальных услуг

**ОТЧЕТ**  
о результатах оценки качества фактически предоставляемых  
муниципальных услуг

(наименование подведомственного учреждения)

N п/п	Наименование муниципальной услуги	Наименование муниципального учреждения	Оценка соответствия качества услуг стандартам (Ост)	Присвоенное значение	Расчетная оценка удовлетворенности потребителей (населения) качеством оказываемых муниципальных услуг по итогам изучения мнения населения (Оим)	Присвоенное значение	Оценка качества (ОК)	Уровень качества
1	Муниципальная услуга 1							
2	Муниципальная услуга 2							
...	...							

