

АДМИНИСТРАЦИЯ БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 27 апреля 2011 г. N 385

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА ФАКТИЧЕСКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ УТВЕРЖДЕННЫМ ТРЕБОВАНИЯМ К КАЧЕСТВУ

(в ред. Постановлений администрации Брянской области
от 05.07.2011 N 605, от 24.08.2011 N 779)

В соответствии с Законом Брянской области от 9 июня 2007 года N 77-З "Об областных стандартах качества предоставления бюджетных услуг", Постановлением администрации области от 11 февраля 2011 года N 95 "Об утверждении программы повышения эффективности бюджетных расходов Брянской области (2011 - 2012 годы)", в целях осуществления оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям к качеству постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок независимой оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям к качеству.

2. Опубликовать настоящее Постановление в средствах массовой информации и на официальном сайте администрации Брянской области в сети Интернет.

3. Контроль за исполнением Постановления возложить на заместителя Губернатора Брянской области - начальника финансового управления Брянской области Локтикову Е.И.

Губернатор
Н.В.ДЕНИН

Утвержден
Постановлением
администрации
Брянской области
от 27 апреля 2011 г. N 385

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

(в ред. Постановлений администрации Брянской области
от 05.07.2011 N 605, от 24.08.2011 N 779)

1. Настоящий Порядок устанавливает процедуру независимой оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям к качеству (далее - независимая оценка качества предоставляемых государственных услуг).

2. Независимая оценка качества предоставляемых государственных услуг осуществляется независимыми организациями в соответствии с действующим законодательством.

3. Независимая оценка качества предоставляемых государственных услуг осуществляется в сроки, установленные регламентом работы по формированию проекта областного бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

4. Независимая оценка качества предоставляемых государственных услуг осуществляется по одному или нескольким из следующих направлений:

оценка соответствия качества предоставляемых государственных услуг стандартам качества, утвержденным Постановлением администрации области от 28 июня 2007 года N 487 "Об утверждении областных стандартов качества предоставления бюджетных услуг", иными нормативными правовыми актами;

изучение мнения населения о качестве оказания государственных услуг;

оценка соответствия качества предоставляемых государственных услуг показателям качества, утвержденным в составе государственных заданий на оказание государственных услуг;

оценка соответствия сроков, методов, процедур и результатов оказания государственных услуг утвержденным административным регламентам предоставления государственных услуг.

5. Независимая оценка качества предоставляемых государственных услуг может осуществляться по следующим параметрам:

состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением государственных услуг;

состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление государственных услуг;

состояние инвентаря (мебели и др.) государственного учреждения, предоставляющего государственные услуги;

удовлетворенность посетителей возможностью получения справочной информации о предоставляемых государственных услугах;

удовлетворенность посетителей личным взаимодействием с работниками государственного учреждения, предоставляющего государственные услуги;

удовлетворенность посетителей условиями ожидания приема;

удовлетворенность посетителей графиком работы с клиентами;

удовлетворенность посетителей компетентностью работников государственного учреждения, предоставляющего государственные услуги;

удовлетворенность посетителей временем ожидания получения государственных услуг;

удовлетворенность посетителей результатом получения государственных услуг;

наличие фактов взимания дополнительной платы за предоставление государственных услуг;

соблюдение санитарно-гигиенических норм;

полнота выполнения процедур, необходимых для предоставления государственных услуг;

квалификационные требования к персоналу, предоставляющему государственные услуги;

соответствие качества предоставляемых государственных услуг иным требованиям, предусмотренным стандартами качества и иными нормативными правовыми актами.

6. Независимая оценка качества предоставляемых государственных услуг может осуществляться в следующих формах:

формализованные личные интервью с получателями государственных услуг и (или) работниками государственных учреждений, предоставляющих государственные услуги;

проведение фокус-групп с получателями государственных услуг и (или) работниками государственных учреждений, предоставляющих государственные услуги;

неформализованные личные интервью с получателями государственных услуг и (или) работниками государственных учреждений, предоставляющих государственные услуги;

иные формы по согласованию с финансовым управлением Брянской области.

7. Программа проведения оценки качества предоставляемых государственных услуг (в форме плана проведения оценки качества предоставляемых государственных услуг и (или) анкет для проведения опросов получателей государственных услуг), содержащая конкретные направления оценки качества предоставляемых государственных услуг, а также форма оценки качества предоставляемых государственных услуг устанавливаются независимыми организациями, осуществляющими независимую оценку качества предоставляемых государственных услуг, по согласованию с финансовым управлением Брянской области.

8. При проведении независимой оценки качества предоставляемых государственных услуг могут быть использованы 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.

9. Независимая оценка качества предоставляемых государственных услуг может осуществляться по месту фактического предоставления государственных услуг либо удаленно.

10. Продолжительность мероприятий по независимой оценке качества предоставляемых государственных услуг должна быть достаточной для оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных 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 государственных услуг может быть продлен, но не более чем на двадцать календарных дней.

11. О проведении независимой оценки качества предоставляемых государственных услуг учреждение, осуществляющее оказание государственной услуги, извещается в срок не позднее 3 дней до начала соответствующих мероприятий.

(в ред. Постановления администрации Брянской области от 24.08.2011 N 779)

12. Утратил силу. - Постановление администрации Брянской области от 24.08.2011 N 779.

13. В период проведения независимой оценки качества предоставляемых государственных 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.

14. В случае отказа руководителя учреждения представлять необходимые для проведения независимой оценки качества предоставляемых государственных услуг документы либо установления им других препятствий представитель организации, осуществляющей независимую оценку качества предоставляемых государственных услуг, должен уведомить об этом орган исполнительной власти, осуществляющий функции и полномочия учредителя учреждения.

15. В случае принятия решения об организации оценки качества предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям к качеству в форме формализованных личных интервью с получателями государственных услуг и (или) работниками государственных учреждений, оказывающих государственные услуги, организацией, осуществляющей оценку качества предоставляемых государственных услуг, разрабатывается анкета для проведения интервью.

16. Анкета для проведения интервью должна содержать следующие сведения:

фамилию, имя, отчество и контактную информацию лица, осуществляющего проведение интервью;

дату проведения интервью;

место проведения интервью;

перечень вопросов, задаваемых респонденту;

фамилию, имя, отчество, контактную информацию респондента;

подпись респондента и лица, осуществляющего проведение интервью.

17. Вопросы, требующие от респондента оценки качественной характеристики предоставляемой государственной услуги, в качестве ответа должны предлагать выбор не менее чем из пяти степеней качества.

18. В анкете должен быть предусмотрен перечень наиболее значимых факторов, оказывающих негативное влияние на качество предоставляемых государственных услуг. Должны быть приведены не менее 10 факторов, из которых респондент может выбрать один или несколько факторов. По желанию респондента перечень может быть дополнен одним или несколькими факторами.

19. Под каждым из вопросов анкеты должно быть предусмотрено место записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

20. Заполнение анкеты осуществляется лицом, проводящим интервью, или, при желании респондента, непосредственно респондентом.

21. Заполнение респондентом более чем одной анкеты не допускается.

22. Заполнение анкеты осуществляется последовательно, возвращение к пропущенным вопросам не допускается.

23. Для каждого из вопросов в анкете должно быть предусмотрено поле "Нет ответа", которое помечается в случае отказа респондента от ответа на вопрос.

24. До начала заполнения анкеты респондент должен быть предупрежден о праве не отвечать на любые из заданных ему вопросов, о праве не указывать в анкете свои фамилию, имя, отчество и контактную информацию. Подпись респондента обязательна.

25. Количество респондентов, достаточное для оценки качества предоставляемых государственных услуг (генеральная совокупность), составляет не менее 20% среднего количества посетителей государственного учреждения, предоставляющего государственную услугу, за один день, определяемое на основании данных за шесть месяцев, предшествующих дате проведения оценки. В случае необходимости количество

респондентов может быть увеличено.

26. В случае принятия решения об организации оценки качества предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям к качеству путем сопоставления фактических количественно измеримых показателей качества предоставляемых государственных услуг с показателями, утвержденными нормативными правовыми актами и (или) в составе государственных заданий на оказание государственных услуг, оценка качества предоставляемых государственных услуг осуществляется по следующей форме:

Наименование государственной услуги	Показатель качества государственной услуги в соответствии с утвержденными требованиями к качеству	Нормативное значение показателя качества государственной услуги в соответствии с утвержденными требованиями к качеству (H_i)	Фактическое значение показателя качества государственной услуги (F_i)
1	2	3	4

27. Итоговая оценка соответствия качества фактически предоставляемой государственной услуги утвержденным требованиям к качеству в этом случае осуществляется по следующей формуле:

$$S_o = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{F_i}{H_i}}{n} \times 100\%, \text{ где:}$$

S_o - оценка соответствия качества фактически предоставляемой государственной услуги утвержденным требованиям к качеству;

F_i - фактическое значение показателя качества государственной услуги;

H_i - нормативное значение показателя качества государственной услуги в соответствии с утвержденными требованиями к качеству;

n - количество показателей качества, по которым осуществляется оценка качества оказания государственной услуги.

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

Итоговая оценка (процентов)	Интерпретация оценки
$100\% \geq S_o \geq 95\%$	услуга соответствует требованиям к качеству
$95\% > S_o \geq 90\%$	услуга в целом соответствует требованиям к качеству
$90\% > S_o \geq 80\%$	услуга предоставляется с устранимыми нарушениями требований к качеству
$S_o < 80\%$	услуга не соответствует требованиям к качеству

29. Финансовое обеспечение мероприятий, связанных с проведением независимой оценки качества предоставляемых государственных услуг, осуществляется финансовым управлением Брянской области за счет областного бюджета в рамках средств, предусмотренных финансовому управлению Брянской области законом Брянской области

об областном бюджете на очередной финансовый год и плановый период в соответствии с действующей бюджетной классификацией Российской Федерации. Расходы производятся в соответствии с требованиями Бюджетного кодекса Российской Федерации, действующего федерального и регионального законодательства.

30. Результаты независимой оценки качества предоставляемых государственных услуг оформляются в виде отчета об оценке качества предоставляемых государственных услуг.

31. Финансовое управление Брянской области направляет отчет Губернатору Брянской области и обеспечивает публикацию отчета на официальном сайте в сети Интернет.

32. Результаты независимой оценки качества предоставляемых государственных услуг учитываются финансовым управлением Брянской области, органами исполнительной власти Брянской области при формировании расходной части областного бюджета на очередной финансовый год и плановый период, распределении бюджетных ассигнований главным распорядителям и государственным учреждениям, учредителями которых они являются.