



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 8 июня 2015 года

№ 287

г. Ижевск

### Об утверждении Порядка оценки соответствия качества государственных услуг, фактически оказываемых в Удмуртской Республике, утвержденным требованиям к качеству государственных услуг

В целях реализации положений Федерального закона от 8 мая 2010 года № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений», постановления Правительства Удмуртской Республики от 21 декабря 2012 года № 597 «Об утверждении Положения о требованиях к качеству государственных услуг, оказываемых в Удмуртской Республике», совершенствования оказания государственных услуг Правительство Удмуртской Республики **постановляет:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок оценки соответствия качества государственных услуг, фактически оказываемых в Удмуртской Республике, утвержденным требованиям к качеству государственных услуг.

2. Государственным органам Удмуртской Республики, в компетенцию которых входит организация оказания государственных услуг, обеспечить:

1) проведение оценки соответствия качества государственных услуг, фактически оказываемых в Удмуртской Республике, утвержденным требованиям к качеству государственных услуг в соответствии с Порядком, предусмотренным пунктом 1 настоящего постановления;

2) организацию принятия мер по выполнению требований к качеству государственных услуг, фактически оказываемых в Удмуртской Республике, при наличии фактов несоответствия результатов деятельности исполнителей государственных услуг утвержденным требованиям к качеству государственных услуг;

3) включение в государственное задание на оказание государственных услуг (выполнение работ), государственные контракты, договоры (соглашения) о предоставлении субсидий юридическим лицам на оказание государственных услуг финансовых санкций (штрафов, изъятий) за невыполнение утвержденных

требований к качеству государственных услуг, оказываемых в Удмуртской Республике;

4) ежегодное представление в Министерство финансов Удмуртской Республики в срок до 15 июля информации о результатах проведения оценки соответствия качества государственных услуг, фактически оказываемых в Удмуртской Республике, утвержденным требованиям к качеству государственных услуг по форме, утвержденной Министерством финансов Удмуртской Республики.

3. Министерству финансов Удмуртской Республики при формировании проекта бюджета Удмуртской Республики на очередной финансовый год и плановый период учитывать результаты оценки соответствия качества государственных услуг, фактически оказываемых в Удмуртской Республике, утвержденным требованиям к качеству государственных услуг.

4. Признать утратившим силу постановление Правительства Удмуртской Республики от 30 июня 2008 года № 181 «О Порядке оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг Удмуртской Республики стандартам качества государственных услуг Удмуртской Республики».

5. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

**Председатель Правительства  
Удмуртской Республики**



**В.А. Савельев**

**УТВЕРЖДЁН**  
постановлением Правительства  
Удмуртской Республики  
от 8 июня 2015 года № 287

**ПОРЯДОК**  
**оценки соответствия качества государственных услуг, фактически оказываемых в Удмуртской Республике, утверждённым требованиям к качеству государственных услуг**

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок разработан в целях совершенствования оказания в Удмуртской Республике государственных услуг.

2. Основными задачами оценки соответствия качества государственных услуг, фактически оказываемых в Удмуртской Республике, утверждённым требованиям к качеству государственных услуг являются:

1) подтверждение соответствия или выявление несоответствия качества государственных услуг, фактически оказываемых в Удмуртской Республике, утверждённым требованиям к качеству государственных услуг;

2) создание системы мониторинга качества государственных услуг, фактически оказываемых в Удмуртской Республике, утверждённым требованиям к качеству государственных услуг.

3. Субъектами оценки соответствия качества государственных услуг, фактически оказываемых в Удмуртской Республике, утверждённым требованиям к качеству государственных услуг являются:

1) государственные органы Удмуртской Республики, в компетенцию которых входит организация оказания государственных услуг (далее – государственные органы Удмуртской Республики);

2) государственные органы Удмуртской Республики, уполномоченные осуществлять государственный контроль (надзор) в соответствующей сфере.

4. Объектами оценки соответствия качества государственных услуг, фактически оказываемых в Удмуртской Республике, утверждённым требованиям к качеству государственных услуг являются государственные услуги, оказываемые государственными учреждениями Удмуртской Республики, иными юридическими лицами в качестве основных видов деятельности, включенные в ведомственные перечни государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными учреждениями Удмуртской Республики в качестве основных видов деятельности, утверждённые в порядке, установленном Правительством Удмуртской Республики.

5. Государственные органы Удмуртской Республики осуществляют учёт результатов оценки соответствия качества государственных услуг,

фактически оказываемых в Удмуртской Республике, утверждённым требованиям к качеству государственных услуг для следующих целей:

1) обеспечение доступа всех потребителей к государственным услугам равного качества;

2) повышение контроля за непосредственными результатами деятельности исполнителей государственных услуг;

3) повышение уровня удовлетворенности потребителей государственных услуг качеством и объемом их оказания;

4) повышение результативности и эффективности использования средств бюджета Удмуртской Республики;

5) формирование отраслевой статистики соответствия фактически оказанных государственных услуг утверждённым требованиям к качеству государственных услуг;

6) принятие решений по результатам контрольных мероприятий по проверке соответствия фактически оказанных государственных услуг утверждённым требованиям к качеству государственных услуг;

7) формирование государственных заданий и определение объёма финансового обеспечения государственных заданий и (или) государственного заказа на оказание государственных услуг.

6. Проведение мероприятий по оценке соответствия качества государственных услуг, фактически оказываемых в Удмуртской Республике, утверждённым требованиям к качеству государственных услуг в отношении юридических лиц, не являющихся государственными учреждениями Удмуртской Республики, осуществляется по основаниям и в порядке, установленным положениями государственных контрактов, договоров (соглашений) о предоставлении субсидий на оказание соответствующих государственных услуг.

Государственный контракт, договор (соглашение) о предоставлении субсидий на оказание соответствующих государственных услуг в обязательном порядке должен содержать положения о проведении мероприятий по оценке соответствия качества государственных услуг, фактически оказываемых в Удмуртской Республике, утверждённым требованиям к качеству государственных услуг.

7. Государственные органы Удмуртской Республики ежегодно в срок до 1 июля проводят оценку соответствия качества государственных услуг, фактически оказываемых в Удмуртской Республике, утверждённым требованиям к качеству государственных услуг (далее – оценка соответствия качества государственных услуг).

## II. Оценка соответствия качества государственных услуг, фактически оказываемых в Удмуртской Республике, утверждённым требованиям к качеству государственных услуг

8. Оценка соответствия качества государственных услуг проводится с использованием следующих источников информации о значениях показателей качества государственных услуг:

1) результаты статистического наблюдения;

2) результаты социологических опросов;  
3) результаты опросов потребителей государственных услуг;  
4) бюджетная (бухгалтерская) отчётность;  
5) отчётность по формам, установленным государственным органом Удмуртской Республики;

6) контрольные мероприятия по проверке соответствия качества государственных услуг, фактически оказываемых в Удмуртской Республике, утверждённым требованиям к качеству государственных услуг;

7) иные источники информации, доступные на законных основаниях.

9. Оценка соответствия качества государственных услуг включает в себя:

1) оценку выполнения государственным учреждением Удмуртской Республики, иным юридическим лицом, оказывающим государственную услугу, требований к условиям оказания государственной услуги с учетом её специфики, утвержденных Правительством Удмуртской Республики, в том числе:

а) требований к процессу оказания государственной услуги и обеспечению информирования потребителей государственной услуги о процессе её оказания;

б) требований к зданиям, помещениям и прилегающим к ним территориям, связанным с оказанием государственной услуги;

в) требований к работникам государственного учреждения Удмуртской Республики, иного юридического лица, оказывающим государственную услугу, и к их взаимодействию с потребителями государственной услуги.

Оценка выполнения утвержденных Правительством Удмуртской Республики требований к условиям оказания государственной услуги может быть произведена с учётом информации, представленной государственным учреждением Удмуртской Республики в составе отчёта о выполнении государственного задания;

2) оценку выполнения показателей качества государственной услуги;

3) оценку выполнения требований к организации учёта мнения потребителей государственной услуги о качестве и объёме её оказания.

10. Оценка соответствия качества государственной услуги производится по показателю оценки качества государственной услуги.

11. Качество государственной услуги оценивается как соответствующее утверждённым требованиям к качеству государственной услуги, если показатель оценки качества государственной услуги равен или превышает 95 процентов.

12. Качество государственной услуги оценивается как условно соответствующее утверждённым требованиям к качеству государственной услуги, если показатель оценки качества государственной услуги находится в пределах от 70 до 95 процентов.

В случае если качество государственной услуги оценивается как условно соответствующее утверждённым требованиям к качеству

государственной услуги, государственное учреждение, иное юридическое лицо, оказывающее государственную услугу, обязано принять меры по выполнению утверждённых требований к качеству государственной услуги.

13. Качество государственной услуги оценивается как не соответствующее утверждённым требованиям к качеству государственной услуги, если показатель оценки качества государственной услуги имеет значение ниже 70 процентов.

14. В случае если качество государственной услуги оценено как не соответствующее утверждённым требованиям к качеству государственной услуги, государственные органы Удмуртской Республики имеют право на:

1) применение финансовых санкций (штрафов, изъятий) за невыполнение требований к качеству оказанных государственных услуг, установленных государственным заданием на оказание государственных услуг (выполнение работ);

2) внесение изменения в государственное задание на оказание государственных услуг (выполнение работ), а в случаях, предусмотренных государственным заданием на оказание государственных услуг (выполнение работ), на его досрочное прекращение;

3) иные меры воздействия, предусмотренные заключёнными государственными контрактами, договорами (соглашениями) о предоставлении субсидий на оказание соответствующих государственных услуг, а также законодательством Российской Федерации и (или) законодательством Удмуртской Республики.

15. Показатель оценки качества государственной услуги:

1) в случае, когда требования к условиям оказания государственной услуги, утвержденные Правительством Удмуртской Республики, не выполняются, качество оказанной государственной услуги оценивается как несоответствующее;

2) в случае, когда требования к условиям оказания государственной услуги, утвержденные Правительством Удмуртской Республики, выполняются, показатель оценки качества государственной услуги рассчитывается по формуле:

$$O = (\sum_{i=1}^n \Pi_i + Y) / (i + 1),$$

где:

$O$  – показатель оценки качества государственной услуги;

$\Pi_i$  – процент выполнения  $i$ -го показателя качества государственной услуги;

$i = 1 \dots n$  - количество показателей качества государственной услуги;

$Y$  – процент выполнения показателя учёта мнения потребителей государственной услуги о качестве и объёме ее оказания:

$Y = 100$  процентов в случае, если учёт мнения потребителей государственной услуги о качестве и объёме её оказания организован;

$Y = 0$  процентов в случае, если учёт мнения потребителей государственной услуги о качестве и объёме её оказания не организован.

16. Процент выполнения  $i$ -го показателя качества государственной услуги рассчитывается по следующей формуле:

$$Pi = Fi / Ni \times 100\%,$$

где:

$Pi$  – процент выполнения  $i$ -го показателя качества государственной услуги;

$Fi$  – фактическое значение  $i$ -го показателя качества;

$Ni$  – нормативное значение  $i$ -го показателя качества, установленного Правительством Удмуртской Республики, государственным органом Удмуртской Республики.

В случае если фактическое значение  $i$ -го показателя качества государственной услуги превышает нормативное значение  $i$ -го показателя качества, процент выполнения  $i$ -го показателя качества приравнивается к 100 процентам.

В случае наличия показателя качества государственной услуги, имеющего формулу расчета «да/нет»:

при положительном значении  $i$ -го показателя качества государственной услуги процент выполнения  $i$ -го показателя качества приравнивается к 100 процентам;

при отрицательном значении  $i$ -го показателя качества государственной услуги процент выполнения  $i$ -го показателя качества приравнивается к 0 процентов.

Процент выполнения  $i$ -го показателя качества государственной услуги приравнивается к 0 в следующих случаях:

если нормативное значение  $i$ -го показателя качества государственной услуги имеет ограничение «не менее» и фактическое значение  $i$ -го показателя качества государственной услуги ниже установленного ограничения;

если нормативное значение  $i$ -го показателя качества государственной услуги имеет ограничение «не более» и фактическое значение  $i$ -го показателя качества государственной услуги выше установленного ограничения.

17. В целях недопущения несоответствия качества услуг утверждённым требованиям к качеству государственных услуг, государственные органы Удмуртской Республики осуществляют мониторинг оказания государственных услуг в порядке, установленном государственным органом Удмуртской Республики.

18. Порядок осуществления мониторинга оказания государственных услуг включает в себя следующие процедуры:

1) анализ выполнения государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ), государственного контракта, договора (соглашения) о предоставлении субсидий на оказание соответствующих государственных услуг за определённый период (месяц, квартал);

2) анализ выполнения государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ), государственного контракта, договора (соглашения) о предоставлении субсидий на оказание соответствующих государственных услуг нарастающим итогом за истекший период текущего года;

3) анализ причин невыполнения условий государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ), государственного контракта, договора (соглашения) о предоставлении субсидий на оказание соответствующих государственных услуг (при их наличии);

4) выявление проблем и причин невыполнения условий государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ), государственного контракта, договора (соглашения) о предоставлении субсидий на оказание соответствующих государственных услуг;

5) формирование планов по устранению выявленных проблем и причин невыполнения условий государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ), государственного контракта, договора (соглашения) о предоставлении субсидий на оказание соответствующих государственных услуг.

19. В случае выявления проблем и причин невыполнения условий государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ), государственного контракта, договора (соглашения) о предоставлении субсидий на оказание соответствующих государственных услуг государственным учреждением Удмуртской Республики, иным юридическим лицом, оказывающим государственную услугу, в течение 10 рабочих дней составляется план по решению выявленных проблем.

План по решению выявленных проблем утверждается государственным органом Удмуртской Республики и включает в себя:

1) наименование мероприятий, направленных на устранение выявленных проблем;

2) срок реализации мероприятий;

3) исполнителей мероприятий (сотрудники государственного учреждения Удмуртской Республики, иного юридического лица, оказывающих государственную услугу);

4) ответственных за реализацию мероприятий;

5) результат, ожидаемый от реализации мероприятий.

### III. Независимая оценка соответствия качества государственных услуг, фактически оказываемых в Удмуртской Республике, утверждённым требованиям к качеству государственных услуг

20. Независимая оценка соответствия качества фактически оказанных государственных услуг утверждённым требованиям к качеству государственных услуг (далее – независимая оценка) является одной из форм общественного контроля.



21. Субъектами независимой оценки являются общественные советы, созданные при государственных органах Удмуртской Республики.

22. Государственные органы Удмуртской Республики оказывают содействие проведению независимой оценки путём:

1) организации обеспечения технической возможности выражения мнения потребителей государственных услуг о качестве и объёме их оказания, в том числе путём обеспечения обратной связи с потребителями государственных услуг;

2) обеспечения размещения информации о проведении независимой оценки на официальном сайте государственного органа Удмуртской Республики в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

23. При проведении независимой оценки может использоваться:

1) изучение мнения населения об оказанных государственных услугах, в том числе мнения потребителей государственных услуг о качестве и объёме их оказания;

2) общедоступная информация о государственных учреждениях Удмуртской Республики, иных юридических лицах, оказывающих государственные услуги.

