

КАБИНЕТ МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 30 июня 2009 г. N 446

О ПОРЯДКЕ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА
ФАКТИЧЕСКИ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
УСТАНОВЛЕННЫМ СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

В целях повышения качества предоставления государственных услуг Республики Татарстан Кабинет Министров Республики Татарстан ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг Республики Татарстан.

2. Министерству образования и науки Республики Татарстан, Министерству здравоохранения Республики Татарстан, Министерству культуры Республики Татарстан, Министерству по делам молодежи, спорту и туризму Республики Татарстан, Министерству труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан обеспечить:

ежегодное проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг Республики Татарстан;

ежегодное, до 1 августа и 1 февраля, представление в Центр экономических и социальных исследований Республики Татарстан при Кабинете Министров Республики Татарстан полугодовой и годовой информации о результатах оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг Республики Татарстан.

3. Центру экономических и социальных исследований Республики Татарстан при Кабинете Министров Республики Татарстан обеспечить:

сбор, систематизацию и обработку информации министерств, указанных в пункте 2 настоящего Постановления, о проведенной работе по оценке соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг Республики Татарстан;

ведение информационной базы о соответствии качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг Республики Татарстан по Республике Татарстан;

ежегодное, до 15 августа и 15 февраля, представление в Кабинет Министров Республики Татарстан полугодовой и годовой информации о результатах оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг Республики Татарстан.

4. Установить, что информация о результатах оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг Республики Татарстан размещается на сайтах Кабинета Министров Республики Татарстан, министерств и ведомств Республики Татарстан.

5. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на Министерство экономики Республики Татарстан.

Премьер-министр
Республики Татарстан
Р.Н.МИННИХАНОВ

Утвержден
Постановлением
Кабинета Министров
Республики Татарстан
от 30 июня 2009 г. N 446

ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ СООТВЕТСТВИЯ КАЧЕСТВА ФАКТИЧЕСКИ
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ УСТАНОВЛЕННЫМ
СТАНДАРТАМ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг Республики Татарстан разработан в целях совершенствования контроля за качеством фактически предоставляемых государственных услуг Республики Татарстан (далее - государственные услуги) и выявления степени удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых государственных услуг.

1.2. Основными задачами оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества государственных услуг (далее - оценка качества государственных услуг) являются:

подтверждение соответствия или выявление несоответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг;

совершенствование системы предоставления государственных услуг и стандартов качества государственных услуг;

создание системы мониторинга за деятельностью государственных учреждений, юридических лиц, предоставляющих государственные услуги (далее - организации);

формирование информационной базы о качестве фактически предоставляемых государственных услуг.

1.3. Субъектами оценки качества государственных услуг являются:

исполнительные органы государственной власти Республики Татарстан;

органы местного самоуправления в части исполнения переданных государственных полномочий;

организации, уполномоченные осуществлять контроль и надзор в соответствующей сфере;

юридические и физические лица, являющиеся потребителями государственных услуг.

1.4. Объектами оценки качества государственных услуг являются государственные услуги, предоставляемые организациями в соответствии с государственным заданием на оказание государственных услуг за счет средств бюджета Республики Татарстан, а также государственные услуги, предоставляемые организациями в соответствии с муниципальным заданием в рамках реализации переданных государственных полномочий органам местного самоуправления.

1.5. Оценка качества государственных услуг, по которым установление порядка контроля качества относится к полномочиям Российской Федерации, проводится в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.6. Оценка качества государственных услуг, предоставляемых организациями в соответствии с муниципальным заданием в рамках реализации переданных государственных полномочий органам местного самоуправления, производится в соответствии с порядком осуществления государственного контроля за исполнением органами местного самоуправления переданных государственных полномочий Республики Татарстан, утверждаемым Кабинетом Министров Республики Татарстан.

1.7. Оценка качества государственных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Республики Татарстан в соответствии с административными регламентами предоставления государственных услуг, производится в соответствии с методикой мониторинга предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Татарстан, утверждаемой Кабинетом Министров Республики Татарстан.

1.8. Правовыми основаниями для проведения мероприятий по оценке качества государственных услуг в отношении юридических лиц, не связанных с исполнительными органами государственной власти Республики Татарстан ведомственной подчиненностью, являются нормы законодательства Российской Федерации и Республики Татарстан, а также положения государственных контрактов (соглашений, договоров) на оказание соответствующих государственных услуг. Государственный контракт (соглашение, договор) на оказание государственных услуг в обязательном порядке должен содержать пункт о проведении исполнительными органами государственной власти Республики Татарстан мероприятий по оценке качества государственных услуг.

1.9. Исполнительные органы государственной власти Республики Татарстан, в компетенцию которых входит организация предоставления государственных услуг, обязаны доводить стандарты качества государственных услуг и изменения к ним до каждой организации, предоставляющей соответствующие государственные услуги.

1.10. Информация о результатах оценки качества государственных услуг должна быть размещена на официальных сайтах Кабинета Министров Республики Татарстан, министерств и ведомств Республики Татарстан и (или) опубликована в средствах массовой информации.

2. Методы оценки качества государственных услуг

Оценка качества государственных услуг проводится с использованием следующих методов:

мониторинг соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества государственных услуг;

социологические опросы потребителей о качестве предоставляемых государственных услуг;

контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества государственных услуг.

2.1. Мониторинг соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества государственных услуг.

2.1.1. Мониторинг соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества государственных услуг осуществляется исполнительным органом государственной власти Республики Татарстан, в компетенцию которого входит организация предоставления соответствующих государственных услуг.

2.1.2. Мониторинг соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества государственных услуг проводится по итогам шести месяцев отчетного года и за отчетный год в отношении всех организаций,

предоставляющих государственные услуги, по критериям, определяющим качество государственной услуги, которые являются составляющими стандарта качества государственной услуги.

2.1.3. Формы и способы сбора и представления информации организациями, предоставляющими государственные услуги, определяются исполнительным органом государственной власти Республики Татарстан, в компетенцию которого входит организация предоставления соответствующих государственных услуг, по согласованию с Центром экономических и социальных исследований Республики Татарстан при Кабинете Министров Республики Татарстан.

2.2. Социологические опросы потребителей о качестве предоставляемых государственных услуг.

2.2.1. В целях проведения социологических опросов потребителей о качестве предоставляемых государственных услуг Центр экономических и социальных исследований Республики Татарстан при Кабинете Министров Республики Татарстан совместно с исполнительными органами государственной власти Республики Татарстан, в компетенцию которых входит организация предоставления государственных услуг, ежегодно:

формирует проект плана проведения социологических опросов потребителей о качестве предоставляемых государственных услуг;

обобщает итоги проведенного социологического опроса с интерпретацией оценки соответствия фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества государственных услуг и разработкой предложений по устранению выявленных отклонений.

2.2.2. План проведения социологических опросов потребителей о качестве предоставляемых государственных услуг, объем финансовых ресурсов на их проведение, государственные заказы работ утверждаются решением Кабинета Министров Республики Татарстан.

2.3. Контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества государственных услуг.

2.3.1. Контрольные мероприятия по проверке соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества государственных услуг (далее - контрольные мероприятия) проводятся исполнительными органами государственной власти Республики Татарстан на основе ежегодно составляемых ими планов, а также на основе поступивших жалоб на качество предоставления государственных услуг.

2.3.2. Контрольными мероприятиями должны быть охвачены не менее 10 процентов организаций, предоставляющих государственную услугу.

2.3.3. Контрольные мероприятия проводятся в соответствии с законодательством, регулирующим порядок осуществления государственного контроля.

2.3.4. Результаты проведения контрольных мероприятий с приложением копий актов проведения контрольных мероприятий направляются в Центр экономических и социальных исследований Республики Татарстан при Кабинете Министров Республики Татарстан по итогам отчетного года не позднее 1 февраля года, следующего за отчетным, для их обобщения и последующего направления в Кабинет Министров Республики Татарстан.

3. Оценка соответствия качества фактически предоставляемой государственной услуги установленному стандарту качества государственной услуги

3.1. Оценка соответствия качества фактически предоставляемой государственной услуги установленному стандарту качества государственной услуги осуществляется в

четыре этапа. Оценка качества государственной услуги производится отдельно по каждому методу с последующим агрегированием результатов по всем методам оценки качества государственной услуги.

3.2. На первом этапе производится оценка качества государственной услуги по каждому критерию качества:

$$O_i = I_i \times K_i,$$

где:
 O_i - оценка качества государственной услуги по i -му критерию оценки государственной услуги;
 I_i - отнормированный i -й критерий качества государственной услуги;
 K_i - относительный весовой коэффициент i -го критерия оценки качества государственной услуги.

3.3. Нормирование критериев качества государственной услуги обеспечивает сопоставимость критериев различной размерности. Нормирование заключается в выборе диапазона значений критерия качества государственной услуги (наилучшее и наихудшее), одно из которых соответствует нулевому значению отнормированного критерия, другое - единичному. При нахождении фактического значения критерия эффективности в пределах диапазона значений критерия эффективности деятельности отнормированный критерий эффективности деятельности принимает значения от 0 до 1. При фактическом значении критерия эффективности ниже наихудшего значение отнормированного критерия принимается равным 0, выше наилучшего - 1.

$$I_i = \frac{FI_i - L_i}{M_i - L_i},$$

где:
 FI_i - фактическое значение критерия качества государственной услуги;
 M_i - наилучшее значение критерия качества государственной услуги;
 L_i - наихудшее значение критерия качества государственной услуги.

3.4. Весовыми коэффициентами определяется степень приоритетности критерия эффективности деятельности. Наиболее приоритетному критерию присваивается наименьший коэффициент. Относительный весовой коэффициент рассчитывается по формуле:

$$K_i = \frac{VK_i}{\sum_{i=1}^n VK_i},$$

где:
 VK_i - весовой коэффициент i -го критерия оценки качества государственной услуги;
 n - количество критериев оценки качества государственной услуги.

3.5. На втором этапе производится расчет сводной оценки качества государственной услуги по формуле:

$$S = \sum_{i=1}^n O_i,$$

где S - сводная оценка качества государственной услуги.

3.6. На основе сводной оценки качества государственной услуги Центром экономических и социальных исследований Республики Татарстан при Кабинете Министров Республики Татарстан формируется рейтинг организаций, представляющих государственные услуги Республики Татарстан.

3.7. На третьем этапе производится расчет агрегированной оценки качества государственной услуги по формуле:

$$A = \left(\sum_{m=1}^l (S_s \times g) / \sum_{m=1}^l g + \sum_{m=1}^l (S_o \times g) / \sum_{m=1}^l g + \sum_{m=1}^l (S_k \times g) / \sum_{m=1}^l g \right) / 3,$$

где:

A - агрегированная оценка качества государственной услуги;

S_s - сводная оценка качества государственной услуги в организации, произведенная на основе мониторинга соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества государственных услуг;

S_o - сводная оценка качества государственной услуги в организации, произведенная на основе социологического опроса потребителей о качестве предоставляемых государственных услуг;

S_k - сводная оценка качества государственной услуги в организации, произведенная на основе контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества государственных услуг;

g - количество получателей государственной услуги, оказываемой организацией;

S - порядковый номер организации, оказывающей государственную услугу;

l_s - количество организаций, по которым сводная оценка качества государственной услуги произведена на основе мониторинга соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества государственных услуг;

l_o - количество организаций, по которым сводная оценка качества государственной услуги произведена на основе социологического опроса потребителей о качестве предоставляемых государственных услуг;

l_k - количество организаций, по которым сводная оценка качества государственной услуги произведена на основе контрольных мероприятий по проверке соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества государственных услуг.

3.8. На основе агрегированной оценки Центром экономических и социальных исследований Республики Татарстан при Кабинете Министров Республики Татарстан формируется рейтинг качества государственных услуг.

3.9. На четвертом этапе производится интерпретация сводной и агрегированной оценок качества государственной услуги по следующей схеме:

Сводная оценка	Интерпретация оценки
1,0 - 0,91	Качество услуги соответствует стандарту качества государственной услуги
0,90 - 0,81	Качество услуги в целом соответствуют стандарту качества государственной услуги
0,80 - 0,51	Услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандарта качества государственной услуги
0,50 - 0	Качество услуги не соответствует стандарту качества государственной услуги
