



ДЕПАРТАМЕНТ СЕМЕЙНОЙ ПОЛИТИКИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

«25» 05 2010 г.

№ 158

г. Краснодар

**Об утверждении Порядка оценки соответствия качества
фактически предоставленных государственных услуг
стандартам качества предоставления государственных услуг**

В соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 2 октября 2009 года № 884 «Об утверждении Программы реформирования региональных финансов Краснодарского края на 2009-2012 годы», п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок оценки соответствия качества фактически предоставленных государственных услуг стандартам качества предоставления государственных услуг (далее – Порядок) (прилагается).

2. Утвержденный Порядок отделу интернатных учреждений (Извеков) довести до сведения руководителей, государственных учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, подведомственных департаменту семейной политики Краснодарского края и начальников структурных подразделений департамента семейной политики Краснодарского края.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель департамента

Т.Ф.Ковалева

ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕН
приказом департамента семейной политики
Краснодарского края
от «25» 05 2010 года № 158

ПОРЯДОК
оценки соответствия качества фактически предоставленных государственных
услуг стандартам качества предоставления государственных услуг

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок оценки соответствия качества фактически предоставленных государственных услуг стандартам качества предоставления государственных услуг (далее – Порядок) разработан в целях организации контроля за качеством предоставляемых государственных услуг государственными учреждениями для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, подведомственных департаменту семейной политики Краснодарского края (далее – департамент), выявления степени качества оказанных услуг населению Краснодарского края и повышения эффективности деятельности подведомственных учреждений.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке:

- объекты оценки соответствия качества государственных услуг – государственные услуги, предоставляемые государственными учреждениями для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, подведомственными департаменту, в соответствии с государственными заданиями бесплатно;

- параметры государственной услуги – количественные и качественные характеристики государственной услуги, требования к которым закрепляются в стандартах качества предоставления государственных услуг (далее – стандарт).

1.3. Проведение оценки соответствия качества государственных услуг стандартам качества предоставления государственных услуг (далее – оценка качества государственных услуг) является обязательным и осуществляется департаментом семейной политики Краснодарского края (далее – Департамент).

1.4. Основными задачами оценки качества государственных услуг являются:

подтверждение соответствия или выявление несоответствия качества фактически предоставляемым государственным услугам, установленным стандартами;

создание системы мониторинга деятельности государственных учреждений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, Краснодарского края (далее – учреждение).

2. Оценка качества государственных услуг

2.1. Оценка качества государственных услуг проводится с использованием следующего метода:

сопоставление фактически достигнутых показателей качества оказания государственных услуг с показателями, установленными в государственном задании на оказание государственных услуг, а также предельно допустимыми (критическими) значениями этих показателей (при наличии установленных) в ходе проведения мониторинга качества фактически предоставленных государственных услуг.

2.2. Департамент ежегодно до начала очередного финансового года:

доводит до подведомственных учреждений утвержденные стандарты и государственные задания на оказание государственных услуг, а также информацию о периодичности и форме отчета о фактически предоставленных населению государственных услугах;

обеспечивает в установленном порядке публикацию утвержденных стандартов в средствах массовой информации и сети Интернет;

проводит оценку качества государственных услуг.

2.3. Мониторинг качества фактически предоставленных государственных услуг проводится департаментом ежегодно в срок не позднее 15 марта и осуществляется в три этапа:

на первом этапе проводится расчет оценки показателя, характеризующего качество фактически предоставленной государственной услуги;

на втором этапе подсчитывается оценка качества по видам фактически предоставленных государственных услуг;

на третьем этапе осуществляется расчет весовой оценки соответствия качества фактически предоставленных государственных услуг стандартам по каждому учреждению, предоставляющему государственные услуги, по итогам мониторинга.

2.3.1. Расчет оценки каждого показателя качества фактически предоставляемой государственной услуги стандарту качества государственной услуги производится по следующей форме:

Наименование государственной услуги	Показатель стандарта качества государственной услуги (i)	Нормативное значение показателя стандарта качества государственной услуги (Ni)	Фактическое значение показателя стандарта качества государственной услуги (Fi)	Удельный вес показателя (Fi/Ni)	Приоритетность показателя соответствия качества и сводной оценке (Pi, %)
Услуга 1					
Приоритетность по услуге 1					
Услуга 2					
Приоритетность по услуге 2					
...					
Итого					

В целях определения приоритетности каждого показателя качества фактически предоставляемой государственной услуги определяется приоритетность для каждой из оказываемых государственных услуг таким образом, чтобы сумма показателей приоритетности по каждой услуге составляла 100%. В рамках установленного значения показателя приоритетности для каждой услуги определяется приоритетность каждого показателя качества фактически предоставляемой государственной услуги стандарту качества государственной услуги.

2.3.2. По итогам расчета оценки каждого показателя качества определяется оценка качества по видам фактически предоставленных государственных услуг измеряемая в баллах по следующей формуле:

$$O_u = \sum_{i=1}^N (F_i / N_i \times P_i)$$

где:

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

O_u - оценка соответствия качества фактически предоставляемой государственной услуги стандарту качества государственной услуги по видам фактически предоставленных государственных услуг;

F_i - фактическое значение показателя стандарта качества государственной услуги;

N_i - нормативное значение показателя стандарта качества государственной услуги;

P_i - приоритетность каждого показателя качества фактически предоставляемой государственной услуги стандарту качества государственной услуги в общей оценке.

2.4. По итогам расчета оценки качества по видам фактически предоставленных государственных услуг определяется весовая оценка соответствия по каждому учреждению по итогам мониторинга по следующей формуле:

$$O1 = \sum_{i=1}^M O_{ui}$$

где:

$i = 1...M$ - количество оценок качества по видам государственных услуг;

$O1$ - весовая оценка соответствия качества фактически предоставляемой государственной услуги стандарту качества государственной услуги по каждому учреждению, предоставляющему государственные услуги, по итогам мониторинга;

O_{ui} - оценка соответствия качества фактически предоставляемой государственной услуги стандарту качества государственной услуги по видам фактически предоставленных государственных услуг.

2.5. Интерпретация сводной оценки соответствия качества фактически предоставленных государственных услуг стандартам качества государственных услуг по каждому учреждению, предоставляющему государственные услуги, производится по следующей схеме:

Сводная оценка, %	Интерпретация оценки
91 и более	Услуги соответствуют стандартам качества
51 - 90	Услуги в целом соответствуют стандартам качества
21 - 50	Услуги предоставляются с устранимыми нарушениями стандартов качества
0 - 20	Услуги не соответствуют стандартам качества

2.6. Департамент семейной политики Краснодарского края ежегодно до 10 апреля предоставляет в управление экономики и целевых программ администрации Краснодарского края заключение по фактическому исполнению государственного задания, которые используются при проведении оценки качества предоставленной услуги.

Руководитель департамента



Т.Ф. Ковалева