

## 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, ОКАЗЫВАЕМЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

##### Список изменяющих документов

(в ред. Постановлений КМ РТ от 29.12.2011 N 1095,  
от 19.06.2012 N 525, от 20.12.2012 N 1107, от 12.09.2015 N 666,  
от 21.03.2017 N 162, от 13.07.2017 N 490, от 13.12.2018 N 1128,  
от 05.09.2023 N 1076)

В целях повышения качества предоставления государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан, Кабинет Министров Республики Татарстан постановляет:

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#) проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан.

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

2. Министерству образования и науки Республики Татарстан, Министерству здравоохранения Республики Татарстан, Министерству культуры Республики Татарстан, Министерству по делам молодежи Республики Татарстан, Министерству спорта Республики Татарстан, Министерству труда, занятости и социальной защиты Республики Татарстан, Министерству лесного хозяйства Республики Татарстан, Министерству цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан, Министерству по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Республики Татарстан, Государственному комитету Республики Татарстан по архивному делу обеспечить:

(в ред. [Постановлений](#) КМ РТ от 19.06.2012 N 525, от 12.09.2015 N 666, от 21.03.2017 N 162, от 13.07.2017 N 490, от 13.12.2018 N 1128, от 05.09.2023 N 1076)

ежегодное проведение оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан;

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

ежегодное, до 1 февраля, формирование и утверждение отчетов о выполнении государственных заданий государственными учреждениями в установленном порядке в составе единой межведомственной системы формирования информационного ресурса планирования и мониторинга оказания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями Республики Татарстан.

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

3. Государственному бюджетному учреждению "Центр экономических и социальных исследований Республики Татарстан при Кабинете Министров Республики Татарстан" обеспечить:

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

систематизацию и обработку отчетов о выполнении государственных заданий государственными учреждениями, функции и полномочия учредителей которых осуществляют

республиканские органы исполнительной власти, указанные в [пункте 2](#) настоящего Постановления, в части оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг;  
(в ред. Постановлений КМ РТ от 12.09.2015 [N 666](#), от 05.09.2023 [N 1076](#))

ведение информационной базы о соответствии качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг по Республике Татарстан;  
(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 12.09.2015 [N 666](#))

ежегодное, до 1 апреля, представление в Кабинет Министров Республики Татарстан годовой информации о результатах оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг.  
(в ред. Постановлений КМ РТ от 20.12.2012 [N 1107](#), от 12.09.2015 [N 666](#))

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, республиканских органов исполнительной власти.  
(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 05.09.2023 [N 1076](#))

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, ОКАЗЫВАЕМЫХ  
ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН**

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений КМ РТ от 29.12.2011 [N 1095](#),  
от 20.12.2012 [N 1107](#), от 12.09.2015 [N 666](#), от 21.03.2017 [N 162](#),  
от 13.12.2018 [N 1128](#), от 05.09.2023 [N 1076](#))

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг, оказываемых государственными учреждениями Республики Татарстан, разработан в целях совершенствования контроля за качеством фактически предоставляемых государственных услуг, включаемых в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, региональный перечень (классификатор)

государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Республики Татарстан (муниципальными правовыми актами), в том числе при осуществлении переданных полномочий Российской Федерации и полномочий по предметам совместного ведения Российской Федерации и Республики Татарстан (далее - государственные услуги), и выявления степени удовлетворенности потребителей качеством предоставляемых государственных услуг.  
(в ред. Постановлений КМ РТ от 12.09.2015 N 666, от 13.12.2018 N 1128)

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, оказывающих государственные услуги;  
(в ред. Постановления КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

формирование информационной базы о качестве фактически предоставляемых государственных услуг.

1.3. Субъектами оценки качества государственных услуг являются:

республиканские органы исполнительной власти;  
(в ред. Постановления КМ РТ от 05.09.2023 N 1076)

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, оказываемые государственными учреждениями в соответствии с государственным заданием на оказание государственных услуг за счет средств бюджета Республики Татарстан, а также государственные услуги, оказываемые государственными учреждениями в соответствии с муниципальным заданием в рамках реализации переданных государственных полномочий органам местного самоуправления.  
(в ред. Постановления КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

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. Утратил силу. - Постановление КМ РТ от 12.09.2015 N 666.

1.7. Оценка качества государственных услуг, предоставляемых республиканскими органами исполнительной власти в соответствии с административными регламентами предоставления государственных услуг, производится в соответствии с методикой мониторинга предоставления государственных услуг республиканскими органами исполнительной власти, утверждаемой Кабинетом Министров Республики Татарстан.  
(в ред. Постановления КМ РТ от 05.09.2023 N 1076)

1.8. Правовыми основаниями для проведения мероприятий по оценке качества государственных услуг в отношении юридических лиц, не связанных с республиканскими органами исполнительной власти 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 республиканскими органами исполнительной власти мероприятий по оценке качества государственных услуг.

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 05.09.2023 N 1076)

1.9. Республиканские органы исполнительной власти, 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.

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 05.09.2023 N 1076)

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

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 05.09.2023 N 1076)

## **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 республиканским органом исполнительной власти, в компетенцию которого входит организация предоставления соответствующих государственных услуг.

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 05.09.2023 N 1076)

2.1.2. Мониторинг соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг стандартам качества государственных услуг проводится за отчетный год в отношении всех организаций, предоставляющих государственные услуги, по критериям, определяющим качество государственной услуги, которые являются составляющими стандарта качества государственной услуги.

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 20.12.2012 N 1107)

2.1.3. Информация о достижении плановых значений критериев, определяющих качество государственной услуги, формируется и утверждается в составе отчетов о выполнении государственных заданий государственными учреждениями республиканским органом исполнительной власти, осуществляющим функции и полномочия учредителя государственного учреждения, оказывающего государственную услугу, в составе единой межведомственной системы формирования информационного ресурса планирования и мониторинга оказания государственных и муниципальных услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями Республики Татарстан.

(в ред. [Постановлений](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666, от 05.09.2023 N 1076)

2.2. Социологические исследования по изучению удовлетворенности населения качеством предоставляемых государственных услуг.

2.2.1. Организация социологических исследований по изучению удовлетворенности населения качеством предоставляемых государственных услуг осуществляется государственным бюджетным учреждением "Центр экономических и социальных исследований Республики Татарстан при Кабинете Министров Республики Татарстан совместно с республиканскими органами исполнительной власти, в компетенцию которых входит организация предоставления государственных услуг.  
(в ред. Постановлений КМ РТ от 12.09.2015 N 666, от 05.09.2023 N 1076)

2.2.2. Социологические исследования проводятся методом массового опроса населения в обобщенном виде в области образования, здравоохранения, культуры, физической культуры и спорта, социального обслуживания.

2.2.3. Результаты социологических исследований направляются в республиканские органы исполнительной власти, в компетенцию которых входит организация предоставления государственных услуг, с целью повышения эффективности работы по улучшению качества предоставления услуг.  
(в ред. Постановления КМ РТ от 05.09.2023 N 1076)

2.2.4. Объем финансовых ресурсов на проведение социологических исследований утверждается решением Кабинета Министров Республики Татарстан.  
(п. 2.2 в ред. Постановления КМ РТ от 29.12.2011 N 1095)

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 республиканскими органами исполнительной власти на основе ежегодно составляемых ими планов, а также на основе поступивших жалоб на качество предоставления государственных услуг.  
(в ред. Постановления КМ РТ от 05.09.2023 N 1076)

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:

размещаются на официальном сайте республиканского органа исполнительной власти в 30-дневный срок со дня окончания контрольных мероприятий;  
(в ред. Постановления КМ РТ от 05.09.2023 N 1076)

учитываются в планах мероприятий по повышению качества работы государственных учреждений, утверждаемых республиканскими органами исполнительной власти.  
(в ред. Постановления КМ РТ от 05.09.2023 N 1076)  
(п. 2.3.4 в ред. Постановления КМ РТ от 21.03.2017 N 162)

### **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 с использованием агрегированного индикатора.

(п. 3.1 в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

3.2. Агрегированный индикатор оценки качества государственной услуги определяется по следующей формуле:

$$AI_i = \sum_{i=1}^n I_i \times K_i,$$

где:

$AI_i$  - агрегированный индикатор оценки качества государственной услуги по  $i$ -му критерию оценки качества государственной услуги;

$I_i$  - отнормированный  $i$ -й критерий качества государственной услуги;

$K_i$  - относительный весовой коэффициент  $i$ -го критерия оценки качества государственной услуги;

$n$  - количество критериев оценки качества государственной услуги.

(п. 3.2 в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

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 значения отнормированного критерия принимается равным 0, выше наилучшего - 1.

Зависимость значения отнормированного критерия от значения критерия может быть прямой, когда положительная динамика определяется увеличением значения критерия, и обратной, когда положительная динамика определяется его уменьшением.

Отнормированный критерий при прямой зависимости его значения от значения критерия рассчитывается следующим образом:

$$\text{если } FI_i > Mi, \text{ то } I_i = 1, \text{ иначе } I_i = \frac{FI_i - L_i}{M_i - L_i},$$

$$\text{если } FI_i < Li, \text{ то } I_i = 0, \text{ иначе } I_i = \frac{FI_i - L_i}{M_i - L_i},$$

где:

$FI_i$  - фактическое значение критерия;

$M_i$  - наилучшее значение критерия;

$L_i$  - наихудшее значение критерия.

Отнормированный критерий при обратной зависимости его значения от значения критерия рассчитывается следующим образом:

если  $FI_i < Mi$ , то  $I_i = 1$ , иначе  $I_i = 1 - \frac{FI_i - M_i}{L_i - M_i}$ ,

если  $FI_i > Li$ , то  $I_i = 0$ , иначе  $I_i = 1 - \frac{FI_i - M_i}{L_i - M_i}$ .

(п. 3.3 в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 29.12.2011 N 1095)

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. Утратил силу. - [Постановление](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666.

3.6. На основе оценки качества государственных услуг государственным бюджетным учреждением "Центр экономических и социальных исследований Республики Татарстан при Кабинете Министров Республики Татарстан" формируются:

рейтинг учреждений, оказывающих государственные услуги (далее - рейтинг учреждений);

рейтинг республиканских органов исполнительной власти, осуществляющих функции и полномочия учредителей государственных учреждений, которые оказывают государственные услуги (далее - рейтинг учредителей).

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 05.09.2023 N 1076)

Рейтинг учреждений формируется в разрезе оказываемых государственных услуг.

На основе интегральной оценки качества государственных услуг за отчетный год формируется рейтинг учредителей с учетом количества оцениваемых государственных учреждений.

(в ред. [Постановлений](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666, от 05.09.2023 N 1076)

3.7 - 3.8. Утратили силу. - [Постановление](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666.

3.9. Интерпретация оценки качества государственной услуги производится следующим образом:

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 12.09.2015 N 666)

Значение агрегированного индикатора	Интерпретация оценки
0,95 - 1,0	качество услуги соответствует стандарту качества государственной услуги
0,85 - 0,94	качество услуги в целом соответствуют стандарту качества государственной услуги

0,71 - 0,84	услуга предоставляется с устранимыми нарушениями стандарта качества государственной услуги
0 - 0,70	качество услуги не соответствует стандарту качества государственной услуги

(в ред. [Постановления](#) КМ РТ от 13.12.2018 N 1128)

---