



## АДМИНИСТРАЦИЯ КУРСКОЙ ОБЛАСТИ

# ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 18.05.2015 № 282-па

### **О порядке проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области**

В целях проведения оценки эффективности деятельности органов исполнительной власти Курской области и органов местного самоуправления по достижению установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления" целевых значений показателей совершенствования системы государственного управления, относящихся к качеству предоставления государственных и муниципальных услуг и оптимизации процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, Администрация Курской области **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области.

2. Определить комитет информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области ответственным за организацию проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг в Курской области.

3. Руководителям органов исполнительной власти Курской области: ежегодно, в срок до 1 марта, утверждать планы-графики организации проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг, перечни государственных услуг, подлежащих мониторингу;

обеспечить ежегодное проведение мониторинга качества предоставления государственных услуг в соответствии со спецификой своей деятельности за счет средств соответствующих бюджетов на содержание органов исполнительной власти Курской области;



ежегодно, в срок до 31 декабря, представлять отчеты о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг в комитет информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области.

4. Рекомендовать органам местного самоуправления Курской области:

при проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг руководствоваться настоящим постановлением;

ежегодно представлять информацию о результатах мониторинга в комитет информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области в срок до 31 декабря текущего года.

5. Комитету информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области (Б.В. Юровчик) представлять Губернатору Курской области ежегодно, в срок до 20 марта года, следующего за отчетным, сводный отчет о результатах мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в Курской области.

6. Признать утратившими силу:

постановление Администрации Курской области от 24.12.2012 № 1127-па «О порядке проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области»;

пункт 11 изменений, которые вносятся в постановления Администрации Курской области, утвержденных постановлением Администрации Курской области от 27.05.2014 № 339-па «О внесении изменений в отдельные постановления Администрации Курской области».

7. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Управляющего делами Администрации Курской области А.Т. Стрелкова.

Губернатор  
Курской области



А.Н.Михайлов

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением Администрации  
Курской области  
от « 18 » мая 2015 г.  
№ 282-па

**Положение  
о порядке проведения мониторинга  
качества предоставления государственных  
и муниципальных услуг в Курской области**

**I. Общие положения**

1.1. Положение о порядке проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области (далее - Положение) разработано в соответствии с Методикой проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг (письмо Минэкономразвития России от 28.02.2014 г. N 3939-ОФ/Д09и).

1.2. В Положении используются следующие основные понятия:

**государственная услуга** - деятельность по реализации функций исполнительных органов государственной власти, а также органов местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Курской области, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Курской области полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

**муниципальная услуга** - деятельность по реализации функций органов местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного

самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований;

**услуга** - государственная и муниципальная услуга;

**заявитель** - физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий услуги, либо в организации, с запросом о предоставлении услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

**мониторинг** - систематическое комплексное исследование и анализ текущей практики предоставления услуг, направленные на выявление проблем предоставления услуг, повышение качества их предоставления в соответствии с требованиями, закрепляемыми в административных регламентах предоставления услуг и иных нормативных правовых актах;

**административный регламент** – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления услуги и стандарт предоставления услуги;

**многофункциональный центр предоставления услуг** (далее - МФЦ) - организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ), и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна»;

**предоставление услуг в электронной форме** – предоставление услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, а также использование универсальной электронной карты, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями. В целях предоставления услуг в электронной форме могут использоваться другие средства информационно-телекоммуникационных технологий в случаях и порядке, которые определяются Правительством Российской Федерации;

**портал услуг** – государственная информационная система, обеспечивающая предоставление услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям об услугах, предназначенным для распространения с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и размещенным в

государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров услуг;

**Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)** (далее - Единый портал услуг) - федеральная государственная информационная система, обеспечивающая доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных услугах, государственных функциях по контролю и надзору, об услугах государственных и муниципальных учреждений, об услугах организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, размещенных в федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей ведение реестра государственных услуг в электронной форме;

**региональный портал государственных и муниципальных услуг Курской области** (далее - региональный портал услуг) - региональная информационная система, обеспечивающая доступ заявителей к сведениям о предоставляемых исполнительными органами государственной власти Курской области, органами местного самоуправления, учреждениями (организациями) государственных и муниципальных услугах (исполняемых функциях), размещенным в государственных и муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение соответственно реестров государственных услуг (функций) Курской области и реестров муниципальных услуг (функций) в электронной форме;

**межведомственное информационное взаимодействие** - осуществляемое в целях предоставления государственных и муниципальных услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими государственные услуги, органами, предоставляющими муниципальные услуги, подведомственными государственным органам или органам местного самоуправления организациями, участвующими в предоставлении государственных или муниципальных услуг, иными государственными органами, органами местного самоуправления, органами государственных внебюджетных фондов, МФЦ;

**межведомственный запрос** - документ на бумажном носителе или в форме электронного документа о предоставлении документов и информации, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, направленный органом, предоставляющим государственную или муниципальную услугу, либо МФЦ в государственный орган, орган местного самоуправления, подведомственную государственному органу или органу местного самоуправления организацию, участвующую в предоставлении государственных или муниципальных услуг, на основании запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги и

соответствующий требованиям, установленным Федеральным законом № 210ФЗ;

**жалоба на нарушение порядка предоставления услуги** (далее - жалоба) - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим услугу, МФЦ, должностным лицом органа, предоставляющего услугу, или МФЦ либо государственным или муниципальным служащим при получении данным заявителем услуги;

**респондент** – заявитель, включенный в выборку мониторинга для получения оценочных мнений о качестве предоставления услуг.

1.3. Организаторами при проведении мониторинга выступают:

исполнительные органы государственной власти Курской области (далее - ИОГВ);

органы местного самоуправления Курской области (далее - ОМС).

1.4. В целях обеспечения сопоставимости результатов настоящей Положение рекомендуется для проведения аналогичных мониторингов во всех ИОГВ и ОМС.

1.5. Основными принципами проведения мониторинга являются:

учет мнения заявителей;

снижение затрат заявителей;

соблюдение единства основных требований к услугам;

непрерывное совершенствование процесса предоставления услуг.

## **II. Цель и задачи мониторинга**

2.1. Цель мониторинга – оценка деятельности ИОГВ и ОМС по оптимизации порядка и качества предоставления услуг, а также выявление, анализ и оценка степени достижения установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ № 601) целевых значений следующих показателей совершенствования системы государственного управления в Российской Федерации, относящихся к качеству предоставления услуг:

повышение уровня удовлетворенности граждан Курской области качеством предоставления услуг;

сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителей в ИОГВ (ОМС) для получения услуг;

снижение среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в ИОГВ (ОМС) для получения одной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности.

2.2. Основными задачами мониторинга являются:

выявление востребованности и динамики востребованности услуг в целом и их отдельных видов;

выявление фактических значений и оценка достижения установленных Указом № 601 показателей и иных параметров качества предоставления заявителям услуг;

выявление уровня информированности граждан и организаций о способах, порядке получения услуг, составе требуемых документов;

определение уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг;

определение уровня удовлетворенности заявителей доступностью услуг;

определение технологичности процедур предоставления услуг в части оптимальности временных, финансовых и других затрат на их получение;

выявление коррупциогенности при предоставлении услуг;

анализ досудебного обжалования заявителями полученных результатов обращения за услугами;

выявление проблем, возникающих у заявителей при получении услуг, и требований (ожиданий), касающихся качества их предоставления;

изучение показателей, характеризующих степень оптимизации порядка и качества предоставления услуг;

изучение показателей, характеризующих качество разработки административных регламентов;

определение показателей, характеризующих деятельность ИОГВ (ОМС) по внесению изменений в действующую нормативную правовую базу с целью оптимизации порядка и качества предоставления услуг;

анализ готовности ИОГВ (ОМС) к оптимизации предоставления услуг, в том числе к предоставлению услуг в электронном виде, с использованием межведомственного информационного взаимодействия;

разработка рекомендаций по улучшению процесса предоставления услуг, повышению качества их предоставления.

### **III. Объект и предмет мониторинга**

#### **3.1. Объектами мониторинга являются:**

услуги, полученные заявителями;

деятельность ИОГВ (ОМС), предоставляющих услуги.

В качестве объекта мониторинга рассматриваются услуги, полученные заявителями в последние два календарных года (год, в котором проводится исследование, и предшествующий календарный год).

В случае получения респондентом нескольких услуг, непосредственным объектом мониторинга является та услуга, о процедуре предоставления которой он более всего осведомлен.

В составе выявленных услуг специально исследуются наиболее общественно значимые услуги.

#### **3.2. Предметами мониторинга являются:**

оценка заявителями качества предоставления услуг;  
оценка деятельности ИОГВ (ОМС) по оптимизации порядка и качества предоставления услуг;

значения показателей и иных параметров качества предоставления услуг;

оценка влияния удовлетворенности заявителей качеством предоставления, получаемых ими в электронном виде через Единый портал услуг, на уровень общей удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг;

оценка влияния удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг, получаемых ими через МФЦ, на уровень общей удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг;

проблемы, возникающие у заявителей при обращении за получением услуг;

влияние показателей, иных параметров качества, проблем, возникающих у заявителей при обращении за получением услуг, на удовлетворенность заявителей качеством услуг.

3.3. Мониторинг проводится в отношении услуг, утвержденных сводным перечнем государственных услуг и функций по осуществлению государственного контроля и надзора, утвержденным постановлением Администрации Курской области от 01.12.2011 № 651-па, и перечнями муниципальных услуг (функций), предоставляемых ОМС.

3.4. Качество предоставления услуг заявителям, а также деятельность ИОГВ и ОМС по оптимизации порядка и качества предоставления услуг оценивается в соответствии со сводными таблицами, указанными в приложениях № 9 и № 10 настоящего Положения.

#### **IV. Регулярность и сроки проведения мониторинга**

4.1. Мониторинг проводится ежегодно в течение календарного года.

4.2. Отчет по результатам мониторинга представляется в комитет информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области до 31 декабря календарного года, в котором проводился мониторинг.

#### **V. Этапы и методы проведения мониторинга**

5.1. Мониторинг проводится в пять этапов:

5.1.1. Этап I «Организационный» (сроки проведения - I квартал календарного года, в котором проводится мониторинг):

выбор подлежащих мониторингу услуг;



дополнение при необходимости перечня исследуемых параметров оценки качества предоставления услуг и параметров оценки деятельности ИОГВ и ОМС по оптимизации порядка и качества предоставления услуг;

выбор методов сбора первичной информации;

составление плана работ, в котором указываются сроки выполнения каждого этапа мониторинга;

утверждение перечня исследуемых услуг, методов сбора первичной информации и плана работ.

5.1.2. Этап II «Подготовительный» (сроки проведения - 1 квартал календарного года, в котором проводится мониторинг):

предварительный анализ нормативной правовой базы, результатов предыдущего мониторинга, мнений экспертов по вопросам предоставления услуг;

формирование выборки для проведения опросов, в том числе отбор территорий для проведения мониторинга;

определение способов обработки (анализа и оценки) первичных данных;

подготовка интервьюеров к сбору первичных данных: проведение инструктажа, тиражирование инструментария мониторинга (анкет, инструкций по заполнению анкет).

5.1.3. Этап III «Выявление нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров оценки качества предоставления услуг и параметров оценки деятельности ИОГВ и ОМС по оптимизации порядка и качества предоставления услуг» (сроки проведения - 2 квартал календарного года, в котором проводится мониторинг):

проведение анализа нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг, с целью определения (уточнения, учета динамики) нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров услуг;

проведение «полевого этапа» исследования – сбор первичных данных (заполнение анкет) и их обработка;

сплошной (выборочный) контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

5.1.4. Этап IV «Анализ и оценка нормативных и фактических значений исследованных параметров оценки качества предоставления услуг и параметров оценки деятельности ИОГВ и ОМС по оптимизации порядка и качества предоставления услуг» (сроки проведения - 3 квартал календарного года, в котором проводится мониторинг):

выявление абсолютных, средних и процентных (долевых) значений исследуемых параметров, имеющих количественное значение;

систематизация выявленных проблем качества предоставления услуг;

сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров, средних значений;

выявление региональных, территориальных и иных особенностей исследуемых параметров, рейтингование территорий по достигаемым значениям исследуемых параметров;

сопоставление выявленных значений исследуемых параметров, соотношений их нормативных и фактических значений с аналогичными данными предыдущего мониторинга.

5.1.5. Этап V «Подготовка предложений (рекомендаций) по мерам по улучшению нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров оценки качества предоставления услуг и параметров оценки деятельности ИОГВ и ОМС по оптимизации порядка и качества предоставления услуг» (сроки проведения - 4 квартал календарного года, в котором проводится мониторинг):

предложения по внесению изменений в административные регламенты;

предложения по улучшению условий (процесса) предоставления услуг.

5.2. При проведении мониторинга должны быть задействованы следующие методы сбора первичных данных:

5.2.1. Для оценки качества предоставления услуг:

изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг);

опрос заявителей, получивших как положительный, так и отрицательный конечный результат услуги (глубинное формализованное и полужформализованное интервью, интервью, проводимые ИОГВ (ОМС) в порядке самообследования, анкетирование, проведение фокус-групп).

При необходимости могут быть использованы также такие методы, как проведение «контрольных закупок», включенное структурированное наблюдение в местах предоставления услуг, метод экспертных оценок.

5.2.2. Для оценки деятельности ИОГВ и ОМС по оптимизации порядка и качества предоставления услуг:

изучение документов (ведомственной отчетности, статистических показателей деятельности ИОГВ (ОМС), предоставляющих услуги);

метод наблюдения (оценка «наличие/отсутствие»);

анкетирование должностных лиц, отвечающих за предоставление услуг.

5.2.3. В качестве дополнительных объективных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, целесообразно использовать: статистическую информацию ИОГВ (ОМС) и организаций, оказывающих услуги; данные судов и прокуратуры; информацию от уполномоченных по правам человека; информацию от бизнес-объединений; информацию от объединений граждан (союзы потребителей); информацию от экспертных организаций.

## VI. Показатели и индикаторы мониторинга

6.1. При проведении мониторинга изучаются две группы показателей: оценки качества предоставления услуг и оценки деятельности ИОГВ (ОМС) по оптимизации порядка и качества предоставления услуг.

### 6.2. Параметры оценки качества предоставления услуг

Наименование показателя	Наименование индикатора		
Информационное обеспечение услуг	Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) существующими различными возможностями получения информации об услуге		
	Источники получения информации об услугах		
	Доля заявителей, осведомленных о МФЦ, который предоставляет гражданам возможность получить услуги в режиме «одного окна»		
	Доля заявителей, осведомленных о возможности отправки заявки через Единый портал услуг		
	Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) информацией об услугах, представленной на сайте ОБУ «МФЦ»		
	Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) информацией об услугах, представленной на Едином портале услуг		
	Доля заявителей, удовлетворенных (полностью / частично) информацией об услугах, представленной на региональном портале услуг		
	Доля заявителей, знакомых с административными регламентами		
	Финансовые и временные затраты заявителей при получении услуг	Доля заявителей, отметивших, что им не пришлось затрачивать денежную сумму на получение услуг помимо госпошлины	
		Заявители не сообщили о том, что у них возникала необходимость неформальных платежей в адрес кого-либо из сотрудников ИОГВ (ОМС) с целью ускорить время предоставления услуг или увеличить вероятность их получения	
Доля заявителей, не обращавшихся за помощью к посредникам для обеспечения оказания услуг			
Причины обращения к посредникам			
Заявители перечислили только требуемые (необходимые) документы при подаче заявлений на получение услуг			
Среднее число обращений заявителей из числа физических лиц составило не более 1 раза			
Среднее число обращений заявителей из числа юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, связанных с предпринимательской деятельностью, составило не более 2 раз			
Среднее время ожидания приема специалистом ИОГВ (ОМС), предоставляющего услугу, составило не более 15 минут			
Отсутствие превышения установленных нормативных сроков предоставления услуг (с момента подачи заявления до получения результата)			
Отсутствие превышения установленных нормативных сроков рассмотрения жалоб заявителей			
Степень соблюдения органом власти стандартов	Стандарты обслуживания по телефону	Доля заявителей, отметивших, что сотрудник, поднявший трубку, представился полностью и разборчиво	

предоставления услуг		Доля заявителей, отметивших, что в процессе телефонного разговора переадресовывали не более чем к одному специалисту
		Доля заявителей, отметивших, что специалист смог дать необходимую консультацию сразу или предложил перезвонить в течение двух дней (выслать ответ в письменной форме, попытаться изложить суть обращения в письменной форме)
		Доля заявителей, отметивших, что специалист не допускал во время общения разговоры с другими людьми
		Доля заявителей, отметивших, что специалист дал исчерпывающую информацию об услуге (сроках, основаниях, условиях и т.д.)
		Доля заявителей, отметивших, что на протяжении всей консультации отвечали вежливо и корректно
		Доля заявителей, отметивших, что общее время консультирования по телефону не превысило 15 мин.
		Доля заявителей, отметивших, что сотрудник согласовал дату и время приёма
		Доля заявителей, отметивших, что сотрудник назвал номер кабинета (окна) для приёма
		Доля заявителей, отметивших, что сотрудник уточнил ФИО заявителя
		Доля заявителей, отметивших, что поездка в учреждение на общественном (личном) транспорте заняла не более 40 минут
		Доля заявителей, отметивших, что рядом с учреждением были свободные места для парковки автомобилей
		Доля заявителей, отметивших, что на входе в учреждение висела табличка (вывеска) с указанием названия учреждения и графика работы
		Доля заявителей, отметивших, что график и время работы учреждения были удобными
		Доля заявителей, отметивших, что вход в учреждение был оборудован пандусом
		Доля заявителей, отметивших, что была достаточно комфортная температура
	Доля заявителей, отметивших, что было достаточно комфортное освещение	
	Доля заявителей, отметивших, что имелось достаточное количество мест для сидения	
	Доля заявителей, отметивших, что было достаточное количество стоек (столов) для письма	
Степень соблюдения органом власти стандартов	Стандарты комфортности предоставления	Доля заявителей, отметивших, что в зале находились консультанты из числа сотрудников или консультирование велось в отдельном

предоставления услуг	услуг	кабинете (окне приема)
		Доля заявителей, отметивших, что место ожидания было оборудовано системой звукового информирования и электронной системой управления очередью
		Доля заявителей, отметивших, что в зале имелись информационные стенды, разъясняющие особенности и регламент (порядок) предоставления услуг
		Доля заявителей, отметивших, что прием специалистом велся на первом этаже здания
		Доля заявителей, отметивших, что у входа в кабинет (на окне приема) висела табличка с указанием его названия и ФИО специалиста, ведущего прием
		Доля заявителей, отметивших, что прием заявления и выдача результатов его рассмотрения велись в разных кабинетах (окнах приема)
		Доля заявителей, отметивших, что в зале был установлен компьютер (терминал) со справочно-информационной системой и выходом в сеть «Интернет»
		Определение уровня удовлетворенности заявителей качеством и доступностью услуг
Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) в целом качеством предоставления услуг		
Доля заявителей, у которых возникло желание подать жалобу на действия (бездействия) работников учреждений, оказывающих услуги		
Причины подачи (отказа от подачи) жалоб		
Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) результатом рассмотрения жалоб		
Доля заявителей, отметивших положительную динамику качества предоставления услуг (улучшилось)		
Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) компетентностью сотрудников		
Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) вежливостью сотрудников		
Доля заявителей, удовлетворенных (полностью/частично) внимательностью сотрудников		
Общие проблемы, с которыми заявителям пришлось столкнуться при получении услуг		
Улучшения, которые хотели бы внести заявители в процесс оказания услуг (рекомендации заявителей)		

### 6.3. Параметры оценки деятельности ИОГВ (ОМС) по оптимизации порядка и качества предоставления услуг

Наименование показателя	Наименование индикатора
Определение	Доля утвержденных административных регламентов,

степени оптимизации порядка и качества предоставления услуг	предоставляемых ИОГВ (ОМС) в общем количестве предоставляемых услуг
	Доля административных регламентов, доступных на сайте ИОГВ (ОМС) от общего количества административных регламентов
	Доля услуг, оказываемых в электронном виде, от общего количества предоставляемых данным ИОГВ (ОМС) услуг
	Доля услуг, для которых разработаны технологические карты межведомственного взаимодействия, от общего количества услуг
	Доля услуг, оказываемых ИОГВ (ОМС) посредством МФЦ, от общего количества предоставляемых данным ИОГВ (ОМС) услуг
	Доля услуг, для которых организована предварительная запись для получения услуги
	Доля услуг, информация о которых доступна на региональном портале услуг, от общего количества услуг, оказываемых ИОГВ (ОМС)
	Соответствие и полнота информации об услугах на региональном портале услуг содержанию каждого утверждённого административного регламента
	Доля запросов на истребование документов при оказании услуг посредством межведомственного взаимодействия от общего количества запросов на истребование документов за период
	Количество услуг, оказанных в электронной форме, от общего количества услуг, оказанных ИОГВ (ОМС)
	Доля услуг, оказанных без нарушения сроков, от общего количества услуг, оказанных ИОГВ (ОМС)
	Доля обоснованных отказов в приеме документов и в предоставлении услуг от общего количества отказов в приеме документов и в предоставлении услуг
Оценка деятельности органа власти по внесению изменений в действующую нормативную правовую базу	Наличие предложений ИОГВ (ОМС) по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранения пробелов регулирования предоставления услуг, корректировка либо отмена дублирующих ведомственных актов
	Наличие предложений ИОГВ (ОМС) по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранения препятствий предоставлению услуг в электронном виде
	Наличие предложений ИОГВ (ОМС) по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранения препятствий предоставлению услуг посредством МФЦ
Оценка качества разработки административных регламентов предоставления услуг	Приведен закрытый и исчерпывающий перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуг, включая ведомственные нормативные правовые акты
	Приведен закрытый и исчерпывающий перечень документов (сведений), непосредственно предоставляемых заявителем
	Наименования документов, предоставляемых заявителем, исключают их двоякое толкование
	Перечень документов, предоставляемых заявителем, сокращен за счет документов (сведений), получаемых ИОГВ (ОМС) в

	порядке межведомственного взаимодействия
	Указаны формы предоставления документов
	Указан исчерпывающий перечень промежуточных услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуги
	Указаны органы и организации, оказывающие услуги, необходимые и обязательные для предоставления услуги
	Указана платность/бесплатность услуг и промежуточных услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуг
	Бланки заявлений оптимизированы с целью исключения из заявления информации, указанной в предоставленных заявителем документах
	Наличие адресов, телефонов, адресов Интернет-сайтов, адресов электронной почты, часов работы ИОГВ (ОМС) и их структурных подразделений, предоставляющих услуги
	Наличие адресов, телефонов, адресов Интернет-сайтов, адресов электронной почты, часов работы ИОГВ (ОМС) и их структурных подразделений, предоставляющих промежуточные услуги, необходимые и обязательные для предоставления услуг
	Наличие/отсутствие критериев принятия решения о предоставлении услуги
	Наличие/отсутствие конкретизированных причин отказа в предоставлении услуги
	Наличие/отсутствие конкретизированных сроков предоставления услуги, не превышающих сроков, установленных регулируемыми предоставлением данной услуги нормативными правовыми актами
Определение степени готовности органа власти к предоставлению услуг в электронном виде с использованием межведомственного информационного взаимодействия	Доля служащих ИОГВ (ОМС), имеющих доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», от общего количества служащих ИОГВ (ОМС), принимающих участие в предоставлении услуг
	Доля служащих ИОГВ (ОМС), обеспеченных необходимой компьютерной техникой от общего количества служащих, принимающих участие в предоставлении услуг
	Доля служащих ИОГВ (ОМС), получивших электронную цифровую подпись, от общего количества служащих ИОГВ (ОМС), принимающих участие в формировании межведомственных запросов и ответов
	Наличие/отсутствие электронного документооборота
	Наличие/отсутствие электронных баз данных для предоставления услуг с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия
	Наличие/отсутствие подключения ИОГВ (ОМС) к системе межведомственного электронного взаимодействия
	Наличие/отсутствие сертифицированных средств защиты информации (персональных данных)
	Наличие/отсутствие подробной регламентации действий должностных лиц, участвующих в предоставлении услуг

## **VII. Требования к вопросам анкеты**

7.1. Социологический опрос осуществляется по базовой анкете, включающей вопросы, обеспечивающие достижение целей и задач мониторинга (приложение № 1).

7.2. В анкету могут вноситься изменения, направленные на конкретизацию и (или) дополнение ранее сформулированных вопросов и необходимые для обеспечения достижения целей и задач мониторинга.

## **VIII. Результаты мониторинга**

8.1. По завершении мониторинга каждым ИОГВ и ОМС заполняются отчетные формы согласно приложениям №№ 2-8 к настоящему Положению.

8.2. Помимо заполнения отчетных форм исполнителем представляется итоговый отчет о результатах мониторинга, который представляет собой информационно-аналитический материал, содержащий общую информацию о проведении мониторинга, отчетность, включающую описательную обобщенную часть по отчетным формам (по приложениям №№ 2- 8 к настоящему Положению), по показателям оценки качества предоставления услуг и оценки деятельности ИОГВ и ОМС по оптимизации порядка и качества предоставления услуг (по пунктам 6.2 и 6.3 настоящего Положения).

В итоговом отчете о результатах мониторинга отражается:

наименование исследованных услуг, характеристики заявителей (статус);

методологическая информация о проведенном исследовании: методы сбора первичных данных, перечень точек (территорий, мест) их сбора, объем выборки;

фактологические результаты исследования:

1) нормативно установленное и фактическое число обращений в ИОГВ (ОМС), факт требования документов, не предусмотренных административными регламентами;

2) нормативно установленные и фактические финансовые и временные затраты заявителей, произведенные при получении услуг;

3) сведения о соблюдении стандартов предоставления услуг или иных установленных требований;

4) сведения об уровне информированности заявителей о способах, порядке получения услуг;

5) сведения о фактах посредничества и коррупционности при предоставлении услуг;

6) сведения о степени оптимизации ИОГВ (ОМС) порядка и качества предоставления услуг;

7) сведения о деятельности ИОГВ (ОМС) по внесению изменений в действующую нормативную правовую базу предоставления услуг;



- 8) сведения о качестве разработки административных регламентов;
- 9) сведения о степени готовности ИОГВ (ОМС) к предоставлению услуг в электронном виде;
- 10) сведения о досудебном урегулировании конфликтных ситуаций, связанных с предоставлением услуг (предметная структура жалоб заявителей, средний срок рассмотрения жалоб, результат рассмотрения жалоб);
- 11) описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления услуг, непосредственно связанных с издержками на их получение, и предложений по решению указанных проблем;
- 12) анализ полученных результатов в динамике с результатами предшествующего мониторинга;
- 13) рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга, в том числе:
  - а) по внесению изменений в перечни услуг;
  - б) по улучшению условий предоставления услуг, направленных на повышение удовлетворенности заявителей качеством их предоставления;
  - в) по внесению изменений в административные регламенты, а именно: об изменении перечня документов, необходимых для предоставления услуг; об изменении срока предоставления услуг, а также сроков выполнения отдельных административных процедур; об изменении порядка взаимодействия с ИОГВ (ОМС), участвующими в предоставлении услуг;
  - г) по оптимизации административных процедур.

8.3. Отчет по результатам мониторинга должен иллюстрироваться графиками, диаграммами, схемами.

8.4. Результаты мониторинга учитываются при:  
 разработке предложений о внесении изменений в нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуг;  
 подведении ежегодных итогов деятельности ИОГВ и ОМС.

8.5. Сводная таблица итоговых оценок деятельности ИОГВ и ОМС по предоставлению услуг (приложение № 9 или №10) заполняется после представления всех отчетных форм (приложения №№ 2 - 8) и итогового отчета о результатах мониторинга каждым ИОГВ и ОМС в комитет информатизации, государственных и муниципальных услуг Курской области.

В качестве итоговых оценок по отдельным отчетным формам принимается среднее арифметическое значение используемых в отчетной форме показателей. В качестве кумулятивного результата в графу «Общая оценка» вносится среднее арифметическое значение всех итоговых оценок всех отчетных форм, используемых при оценке ИОГВ и ОМС.

Место в рейтинге присваивается ИОГВ и ОМС в зависимости от выставленных общих оценок – чем выше оценка, тем выше место в рейтинге.

**ПРИЛОЖЕНИЕ №1**  
к Положению о порядке  
проведения мониторинга  
качества предоставления  
государственных и  
муниципальных услуг в  
Курской области

**Анкета**  
**социологического опроса по исследованию общей**  
**удовлетворенности граждан качеством государственных**  
**и муниципальных услуг**

Цель опроса – исследование общей удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг органами государственной власти Курской области и органами местного самоуправления.

Опросу подлежат граждане Российской Федерации различных социально-демографических групп и слоев, в том числе представители бизнес-сообщества (предприниматели и представители предпринимателей, предприятий государственной, частной, смешанной и др. форм собственности), которые обращались в органы государственной власти или местного самоуправления за получением услуг в 201\_\_ - 201\_\_ гг.

**1. Скажите, пожалуйста, обращались ли Вы в 201\_\_ - 201\_\_ гг. в органы государственной власти или местного самоуправления, а также представляющие их учреждения за получением государственной или муниципальной услуги? Если да, то за какой?**

(Отметьте в предлагаемом перечне государственных или муниципальных услуг все услуги, за которыми Вы обращались за последние 2 года и получили их конечный результат (положительное решение или отказ). Если в перечне нет таких услуг, то напишите их самостоятельно в следующем вопросе.)

1. Регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним (регистрация дома, земельного участка и т.д.)
2. Регистрация актов гражданского состояния (брака, рождения ребенка и др.)
3. Получение или замена паспорта гражданина Российской Федерации
4. Получение заграничного паспорта
5. Оформление (перерасчет) пенсии
6. Регистрация (снятие с учета) автотранспортных средств и прицепов
7. Получение или замена водительского удостоверения (включая сдачу экзамена)
8. Получение субсидии (льгот) на оплату жилья и услуг ЖКХ
9. Подача налоговой декларации

10. Получение выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения
11. Постановка на учет (снятие) в налоговом органе организаций и граждан, предоставление сведений, содержащихся в ЕГРН
12. Получение информации о положении на рынке труда
13. Содействие гражданам в поиске работы, работодателям в подборе необходимых работников
14. Получение (оформление) ежемесячного пособия на ребенка
15. Регистрация по месту жительства (пребывания)
16. Постановка на учет в качестве безработного (получение пособия)
17. Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей
18. Получение сведений о зарегистрированных правах на недвижимое имущество и сделках с ним (выдача справок из ЕГРП)
19. Информирование об административных правонарушениях
20. Кадастровый учет недвижимого имущества
21. Получение сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости (выдача кадастровых выписок)
22. Получение справки об инвентаризационной стоимости объекта недвижимости
23. Получение технического паспорта здания
24. Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения
25. Получение выписок из ЕГРЮЛ и ЕГРИП
26. Получение разрешений на строительство
27. Получение разрешений на ввод объектов в эксплуатацию

**2. Получали ли Вы за последние 2 года еще какие-либо государственные (муниципальные) услуги, кроме указанных в вопросе 1? Пожалуйста, напишите**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**3. Выберите, пожалуйста, из указанных Вами услуг только одну услугу, о процедуре предоставления которой Вы лучше всего осведомлены и готовы ответить на вопросы анкеты. Пожалуйста, укажите номер услуги из 1-го вопроса или напишите название услуги еще раз.**

---

**4. В каком году Вы получили указанную Вами услугу?**

1. В 201\_\_ году
2. В 201\_\_ году

**5. Получали ли Вы данную услугу в связи с предпринимательской деятельностью (Вашей или представляемых Вами предпринимателей, предприятий, компаний любой формы собственности)?**

1. Да
2. Нет, только в собственных интересах или интересах гражданина

**6. Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за данной государственной (муниципальной) услугой?**

1. Положительное решение
2. Отказ

Имея в виду выбранную Вами услугу  
(если иное не указано в вопросе), ответьте, пожалуйста, на следующие  
вопросы анкеты:

**7. Как Вы оцениваете качество предоставления данной государственной (муниципальной) услуги?**

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо
3. Скорее плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

**8. Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления данной услуги?**

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо
3. Скорее плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

**9. Пользовались ли Вы предварительной записью на прием для подачи запроса (документов) на предоставление услуги?**

1. Да	
2. Нет	} переход к вопросу № 11
3. Не знал(-а) о такой возможности	

**10. При Вашем посещении имелось ли специально окно (кабинет) в органе государственной власти или местного самоуправления, где обслуживались только заявители по предварительной записи?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**11. Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в органы государственной власти (местного самоуправления) и другие организации для сбора, сдачи документов (запроса) и получения результата указанной Вами услуги? Укажите, сколько \_\_\_\_\_ раз(а).**

**12. Устраняет ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сбора, сдачи запроса и получения результата услуги?**

1. Да
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**13. Удалось ли Вам сдать запрос (документы) на получение услуги в полном объеме с первого раза?**

1. Да - переход к вопросу № 15
2. Нет

**14. Если не удалось, то почему? Можно выбрать несколько вариантов ответа**

1. Сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки)
2. Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов
3. Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально неустановленные
4. Не удалось подать документы в связи с большой очередью
5. Другая причина, напишите сами \_\_\_\_\_

На 15 вопрос отвечают только те, кому потребовалось получать дополнительные документы, официально неустановленные.

**15. Если Вам потребовались дополнительные документы, официально неустановленные, то какие? Укажите название документа и органа государственной власти (учреждения), предоставляющего данный документ, а также стоимость и время, затраченные на получение данного документа.**

1. Документ	2. Орган власти (учреждение)	3. Стоимость, рублей	4. Время, дней
1.1. _____	2.1. _____	3.1. _____	4.1. _____
1.2. _____	2.2. _____	3.2. _____	4.2. _____
1.3. _____	2.3. _____	3.3. _____	4.3. _____

**16. Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения услуги?**

1. Да
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников учреждений, предоставляющих данную услугу?

	Да	Скорее да	Нет	Нет	Трудно сказать
<b>17. Вежливость</b>	1	2	3	4	5
<b>18. Профессионализм</b>	1	2	3	4	5

**19. Скажите, пожалуйста, знаете ли Вы о существующем запрете органам государственной власти требовать с граждан, получающих услуги, информацию и документы, которые имеются в других органах государственной власти?**

1. Да
2. Нет

Сколько времени Вы потратили на обращение в орган власти или местного самоуправления (представляющие их учреждения) в связи с получением данной услуги? (Если не стояли в очереди, то проставляется «0».)

**20. Время ожидания в очереди на подачу запросов (документов).**

Укажите, пожалуйста:

1. \_\_\_\_\_ (часов)
2. \_\_\_\_\_ (минут)

**21. Время ожидания в очереди на получение результата услуги.**

Укажите, пожалуйста:

1. \_\_\_\_\_ (часов)
2. \_\_\_\_\_ (минут)

Устраивает ли Вас время, затраченное на ожидание в очереди на обращение за указанной Вами услугой? Отметьте, пожалуйста, ответ в каждой строке таблицы.

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Трудно сказать
<b>22. Время ожидания в очереди на подачу запроса (документов)</b>	1	2	3	4	5
<b>23. Время ожидания в очереди на получение результата услуги</b>	1	2	3	4	5

**24. Если услуга предусматривала какие-либо официальные расходы (государственная пошлина), то, на Ваш взгляд, приемлема ли эта сумма?**

1. Скорее да
2. Скорее нет
3. Нет
4. Затрудняюсь ответить

**25. Скажите, пожалуйста, каковы Ваши (или представляемого Вами предпринимателя, предприятия, компании) общие материальные затраты на получение данной услуги? (официальные платежи (государственные пошлины), неофициальные расходы, выплаты посредникам и т.д.)**

Укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_ руб.

**26. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения данной услуги выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур? Если да, сколько?**

1. Да, укажите, пожалуйста, сумму \_\_\_\_\_ руб.
2. Нет

**27. Была ли данная услуга предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административный регламент, стандарты услуг)?**

1. Да
2. Нет
3. Затрудняюсь ответить

**28. Сколько времени Вы затратили на получение данной услуги с момента подачи запроса (документов) в учреждение для получения конечного результата**

Укажите, пожалуйста, \_\_\_\_\_ календарных дней.

**29. Устраивает ли Вас срок предоставления данной услуги?**

1. Да
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**30. Что из перечисленного имеется в органе государственной власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу? (Отметьте все, что имеется).**

1. Пандусы для инвалидов
2. Консультант
3. Справочное бюро для информирования посетителей
4. Информационный стенд
5. Инфомат
6. Организована «электронная очередь»
7. Копировальный аппарат для посетителей
8. Терминал для оплаты пошлин и осуществления других платежей
9. Предоставляются услуги нотариуса
10. Стулья (скамьи) для посетителей
11. Достаточное количество стульев (скамей) для посетителей
12. Стол для работы с документами
13. Удобный стол для работы с документами
14. Кондиционер
15. Гардероб
16. Туалеты
17. Другое, напишите \_\_\_\_\_

**31. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в органе государственной власти или местного самоуправления (представляющих их учреждениях), где Вы получали данную услугу?**

1. Да
2. Скорее да
3. Скорее нет
4. Нет
5. Затрудняюсь ответить

**32. Если у Вас был опыт получения данной услуги ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?**

1. Улучшилось
2. Скорее улучшилось
3. Осталось без изменений
4. Скорее ухудшилось
5. Ухудшилось
6. Затрудняюсь ответить
7. Не получал данную услугу ранее

**33. Знакомы ли Вы с административным регламентом (стандартом услуги), регулирующим предоставление данной услуги?**

1. Да, хорошо
2. Приблизительно
3. Нет



**34. Знаете ли Вы о возможностях получения государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг («МФЦ») (МФЦ - учреждение, созданное в целях организации централизованного предоставления государственных и муниципальных услуг)?**

1. Знаю	
2. Что-то слышал(-а)	
3. Слышу сейчас впервые	} переход к вопросу № 37
4. Затрудняюсь ответить	

**35. Обращались ли Вы в МФЦ для получения данной услуги?**

1. Да
2. Нет - переход к вопросу № 37

**36. Если обращались, удалось ли Вам получить в полном объеме данную услугу в МФЦ?**

1. Да, полностью
2. Да, частично, подал(-а) документы (запрос) на получение услуги, а за конечным результатом обращался(-ась) непосредственно в орган власти (учреждение)
3. Нет, данная услуга не предоставлялась

**37. Знаете ли Вы о существовании в Интернете Единого портала государственных и муниципальных услуг ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru))?**

1. Знаю	
2. Что-то слышал(-а)	
3. Слышу сейчас впервые	} переход к вопросу № 41
4. Затрудняюсь ответить	

**38. Использовали ли Вы возможности Единого портала для получения данной услуги (получение информации, бланков и т.д.)?**

1. Да
2. Нет, переход к вопросу № 40

**39. Если да, то для каких целей?**

1. Для получения информации об услуге (об условиях ее предоставления, требованиях к составу и оформлению документов, расположении органа власти, времени приема запросов)
2. Для получения и распечатки форм (бланков) запроса, предоставляемых сведений, документов
3. Для записи на прием (электронная очередь)

4. Для направления запроса на предоставление услуги
5. Для получения результата услуги
6. Другое, напишите \_\_\_\_\_

**40. Есть ли у Вас личный кабинет на Едином портале государственных услуг?**

1. Да
2. Нет

**41. Если Вас не устраивает качество предоставления данной услуги, обращаетесь ли Вы с жалобой куда-либо?**

1. Да
2. Нет

**42. Имеется ли у Вас опыт обращений (за последние 6 лет) с жалобой на качество предоставления иных государственных (муниципальных) услуг?**

1. Да
2. Нет

На вопросы 43 и 44 отмечают только те, кто имел опыт обращений с жалобой на качество данной услуги ими иных услуг.

**43. Если да, то куда именно обращались? Отметьте то, куда обращались.**

1. Непосредственно к сотруднику, к которому обращался в связи с получением данной услуги
2. К руководителю структурного подразделения, в которое обращался за получением данной услуги
3. К руководителю органа (учреждения), предоставляющего данную услугу
4. В вышестоящий орган
5. В суд
6. Другое, укажите \_\_\_\_\_

**44. Если Вы обращались с жалобой, то как Вы оцениваете конечный результат ее рассмотрения?**

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо
3. Скорее плохо
4. Очень плохо
5. Затрудняюсь ответить

**45. С какими трудностями Вы сталкивались при получении указанной Вами услуги?**

Назовите все, с чем сталкивались.

1. Требование избыточных документов, сведений
2. Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги
3. Ошибки в конечном результате предоставления услуги
4. Сложность заполнения официальных форм (бланков)
5. Неудобный для граждан режим работы органа государственной власти (ОМС), предоставляющего услугу
6. Большие очереди
7. Хождение по многим кабинетам, учреждениям
8. Дороговизна услуг (пошлин, платежей)
9. Большие сроки получения услуги
10. Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.)
11. Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги
12. Недостаточная компетентность, грубость сотрудников
13. Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»)
14. Плохие условия ведения приема посетителей
15. Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги
16. Плохая территориальная доступность органа государственной власти (ОМС)
17. Другое, укажите сами \_\_\_\_\_

**46. Что для Вас имеет наибольшее значение при получении указанной Вами услуги в будущем? Можно отметить не более 5 вариантов.**

1. Сокращение срока предоставления услуги
2. Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей)
3. Улучшение условий ведения приема посетителей
4. Сокращение числа требуемых документов
5. Сокращение количества обращений в орган государственной власти (ОМС) и иные учреждения
6. Уменьшение стоимости услуги
7. Упрощение заполнения запросов, официальных бланков
8. Удобство графика работы учреждения
9. Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм
10. Вежливость и профессионализм сотрудников
11. Улучшение территориальной доступности органа государственной власти (ОМС)
12. Получение информации о стадии рассмотрения обращения

13. Другое, укажите сами \_\_\_\_\_

Несколько вопросов о получении услуг негосударственного сектора экономики

**47. Скажите, пожалуйста, приходилось ли Вам в течение 2012 - 2013 гг. получать следующие негосударственные услуги? Если да, то какие?**

(Отметьте в предлагаемом перечне негосударственных услуг те, за которыми Вы обращались за последние 2 года и получили конечный результат (положительное решение или отказ)

1. Открытие счета в банке (получение банковской карты)
2. Получение кредита (получение потребительского, ипотечного, автокредита, кредита для бизнеса)
3. Оформление банковских вкладов и депозитов
4. Получение полиса обязательного медицинского страхования
5. Получение полиса ОСАГО (КАСКО)
6. Страхование строений, квартир, домашнего и иного имущества
7. Получение выплат при наступлении страхового случая (ДТП и др.)
8. Отправка (получение) банковских (почтовых) переводов
9. Установка стационарного телефона (смена телефонного тарифа)
10. Оформление SIM-карты (номера) для мобильного телефона
11. Подключение Интернета и кабельного (спутникового) телевидения
12. Отправка (получение) почтовых отправлений (бандеролей, посылок, заказных писем) в негосударственных учреждениях
13. Покупка (возврат) авиа и железнодорожных билетов
14. Аренда жилых помещений, автомобилей
15. Техническое (сервисное) обслуживание и ремонт автомобиля
16. Установка (ремонт) охранной сигнализации в доме, квартире, организации
17. Другое, напишите \_\_\_\_\_
18. Не получал услугу - переход к вопросу № 59

**48. Выберите, пожалуйста, из указанных Вами услуг только одну услугу, о процедуре предоставления которой Вы лучше всего осведомлены и готовы ответить на несколько вопросов анкеты. Пожалуйста, укажите номер услуги из 47-го вопроса или напишите название услуги еще раз \_\_\_\_\_**

**49. Как Вы оцениваете качество предоставления данной негосударственной услуги?**

1. Очень хорошо
2. Скорее хорошо
3. Скорее плохо
4. Очень плохо

## 5. Затрудняюсь ответить

Устраивают ли Вас следующие обстоятельства предоставления данной негосударственной услуги? Отметьте, пожалуйста, ответ в каждой строке таблицы

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Трудно сказать
50. Время ожидания в очереди на подачу запроса (документов)	1	2	3	4	5
51. Срок предоставления услуги	1	2	3	4	5
52. Условие ведения приема посетителей	1	2	3	4	5
53. Доступность информации об услуге	1	2	3	4	5
54. Вежливость сотрудников	1	2	3	4	5
55. Профессионализм сотрудников	1	2	3	4	5
56. Количество обращений в различные учреждения для сбора, сдачи документов и получения конечного результата	1	2	3	4	5
57. Количество документов, необходимых для получения услуги	1	2	3	4	5

58. Основываясь на Вашем опыте получения государственных (муниципальных) и негосударственных услуг, сравните, пожалуйста, качество их предоставления.

1. Качество предоставления государственных (муниципальных) услуг выше негосударственных
2. Качество предоставления государственных (муниципальных) и негосударственных услуг примерно одинаковое
3. Качество предоставления негосударственных услуг выше государственных (муниципальных)
4. Затрудняюсь ответить

В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе

59. Ваш пол

1. Мужской
2. Женский

60. В каком году Вы родились?

В \_\_\_\_\_ году.

**61. Ваше образование?**

1. Высшее или незаконченное высшее
2. Среднее специальное (техникум, профтехучилище и др.)
3. Полное среднее (средняя школа)
4. Неполное среднее, начальное

**62. Есть ли у Вас доступ в Интернет?**

1. Да.
2. Нет

Благодарим Вас за участие в опросе!

ПРИЛОЖЕНИЕ №2  
к Положению о порядке  
проведения мониторинга качества  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг в Курской  
области

**Отчетная форма\***  
**по оценке информационного обеспечения услуг**

Наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Курской области: \_\_\_\_\_

№	Наименование показателя	Значение показателя («%»)
1	2	3
1	Доля заявителей, удовлетворенных (полностью / частично) существующими различными возможностями получения информации об услуге	
2	Доля заявителей, осведомленных о многофункциональном центре (МФЦ), который предоставляет гражданам возможность получить услуги в режиме «одного окна»	
3	Доля заявителей, осведомленных о возможности отправки заявки через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)	
4	Доля заявителей, удовлетворенных (полностью / частично) информацией об услугах, представленной на сайте ОБУ «МФЦ» <i>Учитываются оценки посетителей сайта</i>	
5	Доля заявителей, удовлетворенных (полностью / частично) информацией об услугах, представленной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) <i>Учитываются оценки посетителей сайта</i>	
6	Доля заявителей, удовлетворенных (полностью / частично) информацией об услугах, представленной на региональном портале государственных и муниципальных услуг Курской области <i>Учитываются оценки посетителей сайта</i>	
7	Доля заявителей, знакомых с административными регламентами	
<b>Итоговая оценка**</b>		

\* Здесь и далее отчетная форма заполняется отдельно на каждый исполнительный ИОГВ (ОМС), включенный в выборку мониторинга.

\*\* Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИОГВ (ОМС).

ПРИЛОЖЕНИЕ №3  
к Положению о порядке  
проведения мониторинга качества  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг в Курской  
области

**Отчетная форма  
по оценке финансовых и временных затрат заявителей при получении услуг**

Наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Курской области: \_\_\_\_\_

№	Наименование показателя	Значение показателя («да», «нет», «%»)
1	2	3
1	Доля заявителей, отметивших, что им не пришлось затрачивать денежную сумму на получение услуг помимо госпошлины	
2	Заявители не сообщили о том, что у них возникала необходимость неформальных платежей в адрес кого-либо из сотрудников ИОГВ (ОМС) с целью ускорить время предоставления услуг или увеличить вероятность их получения	
3	Доля заявителей, не обращающихся за помощью к посредникам для обеспечения оказания услуг	
4	Заявители перечислили только требуемые (необходимые) документы при подаче заявлений на получение услуг	
5	Среднее число обращений заявителей из числа физических лиц составило не более 1 раза	
6	Среднее число обращений заявителей из числа юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, связанных с предпринимательской деятельностью, составило не более 2 раз	
7	Среднее время ожидания приема специалистом ИОГВ (ОМС), предоставляющего услугу, составило не более 15 минут	
8	Отсутствие превышения установленных нормативных сроков предоставления услуг (с момента подачи заявления до получения результата)	
9	Отсутствие превышения установленных нормативных сроков рассмотрения жалоб заявителей	
<b>Итоговая оценка*</b>		

\* Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИОГВ (ОМС), при этом результат «да» принимается за 100 процентов, а результат «нет» – за ноль.



**ПРИЛОЖЕНИЕ №4**  
к Положению о порядке проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области

**Отчетная форма  
по определению степени соблюдения органом государственной власти стандартов предоставления услуг**

Наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Курской области: \_\_\_\_\_

№	Наименование показателя	Значение показателя («да», «нет», «%»)
1	2	3
1	Доля заявителей, отметивших, что сотрудник, поднявший трубку, представился полностью и разборчиво <i>Для оценки стандартов обслуживания по телефону</i>	
2	Доля заявителей, отметивших, что в процессе телефонного разговора переадресовывали не более чем к одному специалисту <i>Для оценки стандартов обслуживания по телефону</i>	
3	Доля заявителей, отметивших, что специалист смог дать необходимую консультацию сразу или предложил перезвонить в течение двух дней (выслать ответ в письменной форме, попытаться изложить суть обращения в письменной форме) <i>Для оценки стандартов обслуживания по телефону</i>	
4	Доля заявителей, отметивших, что специалист не допускал во время общения разговоры с другими людьми <i>Для оценки стандартов обслуживания по телефону</i>	
5	Доля заявителей, отметивших, что специалист дал исчерпывающую информацию об услуге (сроках, основаниях, условиях предоставления, перечне документов и т.д.) <i>Для оценки стандартов обслуживания по телефону</i>	
6	Доля заявителей, отметивших, что на протяжении всей консультации отвечали вежливо и корректно <i>Для оценки стандартов обслуживания по телефону</i>	
7	Доля заявителей, отметивших, что общее время консультирования по телефону не превысило 15 мин. <i>Для оценки стандартов обслуживания по телефону</i>	
8	Доля заявителей, отметивших, что сотрудник согласовал дату и время приёма <i>Для оценки стандартов предварительной записи к специалисту</i>	
9	Доля заявителей, отметивших, что сотрудник назвал номер кабинета (окна) для приёма <i>Для оценки стандартов предварительной записи к специалисту</i>	
10	Доля заявителей, отметивших, что сотрудник уточнил ФИО заявителя <i>Для оценки стандартов предварительной записи к специалисту</i>	

11	Доля заявителей, отметивших, что поездка в учреждение на общественном (личном) транспорте заняла не более 40 минут	
12	Доля заявителей, отметивших, что рядом с учреждением были свободные места для парковки автомобилей	
13	Доля заявителей, отметивших, что на входе в учреждение висела табличка (вывеска) с указанием названия учреждения и графика работы	
14	Доля заявителей, отметивших, что график и время работы учреждения были удобными	
15	Доля заявителей, отметивших, что вход в учреждение был оборудован пандусом	
16	Доля заявителей, отметивших, что была достаточно комфортная температура	
17	Доля заявителей, отметивших, что было достаточно комфортное освещение	
18	Доля заявителей, отметивших, что имелось достаточное количество мест для сидения	
19	Доля заявителей, отметивших, что было достаточное количество стоек (столов) для письма	
20	Доля заявителей, отметивших, что в зале находились консультанты из числа сотрудников или консультирование велось в отдельном кабинете (окне приема)	
21	Доля заявителей, отметивших, что место ожидания было оборудовано системой звукового информирования и электронной системой управления очередью	
22	Доля заявителей, отметивших, что в зале имелись информационные стенды, разъясняющие особенности и регламент (порядок) предоставления услуг	
23	Доля заявителей, отметивших, что прием специалистом велся на первом этаже учреждения	
24	Доля заявителей, отметивших, что у входа в кабинет (на окне приема) висела табличка с указанием его названия и ФИО специалиста, ведущего прием	
25	Доля заявителей, отметивших, что прием заявления и выдача результатов его рассмотрения велась в разных кабинетах (окнах приема)	
26	Доля заявителей, отметивших, что в зале был установлен компьютер (терминал) со справочно-информационной системой и выходом в сеть «Интернет»	
<b>Итоговая оценка*</b>		

\* Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИОГВ (ОМС), при этом результат «да» принимается за 100 процентов, а результат «нет» – за ноль.

**ПРИЛОЖЕНИЕ №5**

к Положению о порядке проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области

**Отчетная форма**

**по определению степени оптимизации порядка и качества предоставления услуг**

Наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Курской области: \_\_\_\_\_

№	Наименование показателя	Значение показателя («да», «нет», «%»)
1	2	3
1	Доля утвержденных административных регламентов, предоставляемых ИОГВ (ОМС) в общем количестве предоставляемых услуг	
2	Доля административных регламентов, доступных на сайте ИОГВ (ОМС) от общего количества административных регламентов	
3	Доля услуг, оказываемых в электронном виде, от общего количества предоставляемых данным ИОГВ (ОМС) услуг	
4	Доля услуг, для которых разработаны технологические карты межведомственного взаимодействия, от общего количества оказываемых ИОГВ (ОМС) услуг	
5	Доля услуг, оказываемых ИОГВ (ОМС) посредством МФЦ, от общего количества предоставляемых данным ИОГВ (ОМС) услуг	
6	Доля услуг, для которых организована предварительная запись для получения услуги	
7	Доля услуг, информация о которых доступна на региональном портале услуг, от общего количества услуг, оказываемых ИОГВ (ОМС)	
8	Соответствие и полнота информации об услугах на региональном портале услуг содержанию каждого утверждённого административного регламента	
9	Доля запросов на истребование документов при оказании услуг посредством межведомственного взаимодействия от общего количества запросов на истребование документов за период	
10	Количество услуг, оказанных в электронной форме, от общего количества услуг, оказанных ИОГВ (ОМС)	
11	Доля услуг, оказанных без нарушения сроков, от общего количества услуг, оказанных ИОГВ (ОМС)	
12	Доля обоснованных отказов в приеме документов и в предоставлении услуг от общего количества отказов в приеме документов и в предоставлении услуг	
<b>Итоговая оценка*</b>		

\*Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИОГВ (ОМС), при этом результат «да» принимается за 100 процентов, а результат «нет» – за ноль.

**ПРИЛОЖЕНИЕ №6**  
к Положению о порядке проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области

**Отчетная форма**  
**по оценке деятельности ИОГВ (ОМС) по внесению изменений в действующую нормативную правовую базу**

Наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Курской области: \_\_\_\_\_

№	Наименование показателя	Значение показателя («да», «нет»)
1	2	3
1	Наличие предложений ИОГВ (ОМС) по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранения пробелов регулирования предоставления услуг, корректировка либо отмена дублирующих ведомственных актов	
2	Наличие предложений ИОГВ (ОМС) по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранения препятствий предоставлению услуг в электронном виде	
3	Наличие предложений ИОГВ (ОМС) по внесению изменений в действующие нормативные правовые акты с целью устранения препятствий предоставлению услуг посредством МФЦ	
<b>Итоговая оценка*</b>		

\* Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИОГВ (ОМС), при этом результат «да» принимается за 100 процентов, а результат «нет» – за ноль.

**ПРИЛОЖЕНИЕ №7**  
к Положению о порядке проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области

**Отчетная форма  
по оценке качества разработки административных регламентов  
предоставления услуг**

Наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Курской области:

№	Наименование показателя	Значение показателя («да», «нет»)
1	2	3
1	Приведен закрытый и исчерпывающий перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление услуг, включая ведомственные нормативные правовые акты (НПА)	
2	Приведен закрытый и исчерпывающий перечень документов (сведений), непосредственно предоставляемых заявителем	
3	Наименования документов, предоставляемых заявителем, исключают их двоякое толкование	
4	Перечень документов, предоставляемых заявителем, сокращен за счет документов (сведений), получаемых ИОГВ (ОМС) в порядке межведомственного взаимодействия	
5	Указаны формы предоставления документов	
6	Указан исчерпывающий перечень необходимых и обязательных услуг для предоставления услуги	
7	Указаны органы и организации, оказывающие услуги, необходимые и обязательные для предоставления услуги	
8	Указана платность/бесплатность услуг, необходимых и обязательных для предоставления услуг	
9	Бланки заявлений оптимизированы с целью исключения из заявления информации, указанной в предоставленных заявителем документах	
10	Наличие адресов, телефонов, адресов Интернет-сайтов, адресов электронной почты, часов работы ИОГВ (ОМС) и их структурных подразделений, предоставляющих услуги	
11	Наличие адресов, телефонов, адресов Интернет-сайтов, адресов электронной почты, часов работы ИОГВ (ОМС) и их структурных подразделений, предоставляющих услуги, необходимые и обязательные для предоставления услуг	
12	Наличие/отсутствие критериев принятия решения о предоставлении услуги	
13	Наличие/отсутствие конкретизированных причин отказа в предоставлении услуги	
14	Наличие/отсутствие конкретизированных сроков предоставления услуги, не превышающих сроков, установленных регулирующими предоставление данной услуги НПА	
<b>Итоговая оценка*</b>		

\* Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИОГВ (ОМС), при этом результат «да» принимается за 100 процентов, а результат «нет» – за ноль.

**ПРИЛОЖЕНИЕ №8**  
к Положению о порядке проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Курской области

**Отчетная форма**  
**по определению степени готовности ИОГВ (ОМС) к предоставлению услуг в электронном виде, с использованием межведомственного информационного взаимодействия**

Наименование исполнительного органа государственной власти (органа местного самоуправления) Курской области: \_\_\_\_\_

№	Наименование показателя	Значение показателя («%», «да», «нет»)
1	Доля служащих ИОГВ (ОМС), имеющих доступ к сети «Интернет», от общего количества служащих ИОГВ (ОМС), принимающих участие в предоставлении услуг	
2	Доля служащих ИОГВ (ОМС), обеспеченных необходимой компьютерной техникой от общего количества служащих, принимающих участие в предоставлении услуг	
3	Доля служащих ИОГВ (ОМС), получивших электронную цифровую подпись (ЭЦП), от общего количества служащих ИОГВ (ОМС), принимающих участие в формировании межведомственных запросов и ответов	
4	Наличие/отсутствие электронного документооборота	
5	Наличие/отсутствие электронных баз данных для предоставления услуг с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ)	
6	Наличие/отсутствие подключения ИОГВ (ОМС) к СМЭВ	
7	Наличие/отсутствие сертифицированных средств защиты информации (персональных данных)	
8	Наличие/отсутствие подробной регламентации действий должностных лиц, участвующих в предоставлении услуг	
<b>Итоговая оценка*</b>		

\* Итоговая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов отчетной формы, используемых при оценке данного ИОГВ (ОМС), при этом результат «да» принимается за 100 процентов, а результат «нет» – за ноль.

ПРИЛОЖЕНИЕ №9  
к Положению о порядке проведения мониторинга  
качества предоставления государственных и  
муниципальных услуг в Курской области

**Сводная таблица оценки деятельности органов местного самоуправления Курской области  
по предоставлению муниципальных услуг**

№ п/п	Наименование органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную (-ые) услугу (-и) (городской округ / муниципальный район)	1. Информационное обеспечение муниципальных услуг	2. Финансовые и временные затраты заявителей при получении муниципальных услуг	3. Соблюдение ОМС стандартов предоставления муниципальных услуг	4. Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью муниципальных услуг	5. Степень оптимизации порядка и качества предоставления муниципальных услуг	6. Деятельность ОМС по внесению изменений в действующую нормативную правовую базу	7. Качество разработки административных регламентов предоставления муниципальных услуг	8. Степень готовности ОМС к предоставлению муниципальных услуг в электронном виде	Общая оценка*	Место в рейтинге**
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1											
...											

\* Общая оценка исчисляется как среднеарифметическое от результатов всех пунктов, содержащих итоговые оценки того или иного ОМС.

\*\* Место в рейтинге присваивается тому или иному ОМС в зависимости от выставленных общих оценок – чем выше оценка, тем выше место в рейтинге.

**ПРИЛОЖЕНИЕ №10**  
к Положению о порядке проведения мониторинга  
качества предоставления государственных и  
муниципальных услуг в Курской области

**Сводная таблица итоговых оценок деятельности исполнительных органов государственной власти Курской области  
по предоставлению государственных услуг**

№ п/п	Наименование исполнительного органа государственной власти Курской области, предоставляющего государственную (-ые) услугу (-и)	1. Информационное обеспечение государственных услуг	2. Финансовые и временные затраты заявителей при получении государственных услуг	3. Соблюдение ИОГВ стандартов предоставления государственных услуг	4. Удовлетворенность заявителей качеством и доступностью государственных услуг	5. Степень оптимизации порядка и качества предоставления государственных услуг	6. Деятельность ИОГВ по внесению изменений в действующую нормативную правовую базу	7. Качество разработки административных регламентов предоставления государственных услуг	8. Степень готовности ИОГВ к предоставлению государственных услуг в электронном виде	Общая оценка*	Место в рейтинге**
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1											
...											

\* Общая оценка исчисляется как среднее арифметическое от результатов всех пунктов, содержащих итоговые оценки того или иного ИОГВ.

\*\* Место в рейтинге присваивается объекту или иному ИОГВ в зависимости от выставленных общих оценок – чем выше оценка, тем выше место в рейтинге.

