

**Оценка качества и  
доступности  
государственных и  
муниципальных  
услуг**

Оценка качества и доступности государственных и муниципальных услуг осуществляется посредством проведения мониторинга

Основная **цель** мониторинга состоит в определении реального количества обращений, временных и материальных издержек при получении заявителем конечного результата обращения к государственным органам и организациям.

Суть мониторинга состоит в сборе информации об исследуемых параметрах в ходе опросов, глубинных интервью, анкетирования получателей государственных и муниципальных услуг и проведения "контрольных обращений"



При подготовке и организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг определяются:

- цели, объект, предмет мониторинга;
- этапы его организации и проведения;
- методы его проведения, требования к методикам и инструментам их использования (применения);
- требования к анализу и оценке первичной информации о качестве и доступности исследуемой государственной (муниципальной) услуги, ожидаемые результаты мониторинга.



Основные параметры качества предоставления государственных (муниципальных) услуг:

- *соблюдение стандартов* качества государственных (муниципальных) услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления государственных (муниципальных) услуг;
- *проблемы*, возникающие у заявителей при получении государственной (муниципальной) услуги;
- *удовлетворенность* качеством и доступностью услуги;
- *финансовые затраты*: нормативно установленные и реальные отклонение реальных от нормативно установленных значений;
- *временные затраты* заявителя: нормативно установленные и реальные и их отклонение от нормативно установленных;
- наличие *неформальных платежей* (платежей, не имеющих документального подтверждения) в связи с получением государственных (муниципальных) услуг;
- привлечение заявителями *посредников* в получении государственной (муниципальной) услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу.



Дополнительные параметры качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, исследуемые при проведении мониторинга, могут устанавливаться органом исполнительной власти (местного самоуправления), исходя из особенностей исследуемых государственных (муниципальных) услуг, возникающих при их предоставлении проблем, запросов их получателей.

## Методы сбора первичной информации о качестве и доступности государственной (муниципальной) услуги:



1) - изучение документов;

2) - опрос:

граждан или организаций;

должностных лиц, иных представителей органов исполнительной власти, предоставляющих государственную (муниципальную) услугу;

представителей посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в этом процессе;

представителей объединений граждан и организаций, являющихся получателями государственной (муниципальной) услуги; экспертов.



В качестве дополнительных объективных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, целесообразно использовать:

- статистическую информацию органов власти 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.

12 декабря 2012 г. Правительство Российской Федерации утвердило Постановление № 12843, которое дает гражданам возможность напрямую влиять на качество предоставления государственных услуг, оценивая работу государственных служащих в конкретном месте, по конкретной услуге. Для этого мнения граждан собираются с помощью различных каналов: *отправка СМС - сообщений и телефонные звонки с просьбой оценить качество услуги, опросы через электронные терминалы в МФЦ, сбор мнений через сеть интернет, включая ЕПГУ.*

На основании мнений получателей государственных услуг в ИАС МКГУ ежеквартально формируется сводная оценка по каждому ведомству, его региональному или структурному подразделению. Сводные оценки направляются в федеральные органы исполнительной власти, которые в соответствии с постановлением Правительства № 1284 принимают соответствующие меры.



# Общественный контроль качества и доступности государственных и муниципальных услуг

Участие общественности в качестве субъектов контроля и активных участников процесса предоставления, государственных и муниципальных услуг позволит преодолеть монополизм в сфере государственных (муниципальных) услуг и повысить качество и эффективность предоставления этих услуг для населения в результате развития конкуренции, повышения прозрачности процессов и повышения объективности в оценке деятельности государственных (муниципальный) структур.

Формами участия общественности в осуществлении общественного контроля:

1. Экспертиза проектов административных регламентов на соответствие порядку разработки, полноты и качества административного регламента.
2. 2. Экспертиза административного регламента на предмет учёта интересов получателей услуги и соотношения с практикой предоставления услуги.
3. 3. Диспетчирование в процессе административной регламентации (распространение по целевым группам проектов административных регламентов).
4. 4. Информирование (консультирование) целевых групп по вопросам получения государственных и муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами.
5. 5. Мониторинг внедрения административных регламентов и формирование предложений по внесению изменений в действующие административные регламенты, а также в практику предоставления соответствующих государственных и муниципальных услуг.
6. 6. Административное преследование государственных и муниципальных служащих, нарушивших требования административного регламента.