

Утверждена приказом  
Министерства экономического развития  
и промышленности Республики Карелия  
от 25 июля 2018 года № 138-А

**Методика  
проведения мониторинга качества и доступности предоставления исполнительными  
органами государственной власти Республики Карелия и органами местного  
самоуправления в Республике Карелия государственных и муниципальных услуг**

(в редакции приказов Министерства экономического развития и промышленности  
Республики Карелия от 19 октября 2021 года № 443-А, от 22 июля 2022 года № 368)

1. Методика проведения мониторинга качества и доступности предоставления исполнительными органами государственной власти Республики Карелия и органами местного самоуправления в Республике Карелия государственных и муниципальных услуг (далее – Методика) определяет процедуру проведения мониторинга качества и доступности предоставления исполнительными органами государственной власти Республики Карелия и органами местного самоуправления в Республике Карелия государственных и муниципальных услуг (далее – Мониторинг).

2. Организатором проведения Мониторинга является Министерство экономического развития и промышленности Республики Карелия (далее - Министерство).

3. Цель Мониторинга – исследование оценки гражданами качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе 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 показателей совершенствования системы государственного управления в Российской Федерации, относящихся к качеству и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, на территории Республики Карелия:

1) уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

2) среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности;

3) время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления), для получения государственных (муниципальных) услуг.

4. Задачи Мониторинга заключаются в оценке удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления на территории Республики Карелия государственных и муниципальных услуг исполнительными органами государственной власти Республики Карелия,

органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - органы власти):

выявление фактических значений и оценка показателей, предусмотренных в пункте 3 настоящего Порядка, с целью оценки достижения установленных подпунктами «а», «г» и «д» пункта 1 Указа № 601 показателей предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в разрезе муниципальных районов и городских округов в Республике Карелия;

выявление проблем, с которыми сталкиваются граждане при обращении за предоставлением им государственных и муниципальных услуг;

подготовка предложений по улучшению исследованных параметров качества и доступности предоставления государственных и муниципальных, устранению выявленных проблем, необходимых для обеспечения достижения целевых значений показателей Указа № 601.

5. Предметом Мониторинга является уровень удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления органами власти государственных и муниципальных услуг.

6. В качестве объекта Мониторинга рассматриваются государственные и муниципальные услуги, предоставляемые органами государственной власти Республики Карелия и органами местного самоуправления муниципальных образований Республики Карелия, в том числе подведомственными им государственными и муниципальными учреждениями, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - государственные, муниципальные услуги).

7. Перечень исполнительных органов государственной власти Республики Карелия, в которых проводится Мониторинг, а также муниципальных образований, в органах местного самоуправления которых проводится Мониторинг, определяется приказом Министерства.

8. Сбор данных Мониторинга осуществляется путем проведения социологического опроса в местах предоставления государственных и муниципальных услуг: органах власти. Социологический опрос проводится с применением анкеты, предусмотренной Приложением к настоящей Методике.

9. Респондентами социологического опроса, проводимого в соответствии с пунктом 8 настоящей Методики, являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства в возрасте 18 лет и старше, а также представители бизнес-сообщества<sup>1</sup>, обратившиеся в органы власти и организации за получением государственных (муниципальных) услуг (далее – Заявители).

---

<sup>1</sup> Представители бизнес-сообщества - это представители организаций - юридических лиц, образованных в соответствии с законодательством Российской Федерации; индивидуальные предприниматели - физические лица, зарегистрированные в установленном порядке и осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, главы крестьянских (фермерских) хозяйств (их представители); граждане, планирующие начать предпринимательскую деятельность (их представители), обратившиеся в органы власти за предоставлением государственных (муниципальных) услуг, связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

10. При проведении Мониторинга обеспечивается репрезентативная выборка с учетом следующих критериев:

- вид услуги (государственная или муниципальная);
- территориальный компонент (место предоставления государственной, муниципальной услуги на территории Республики Карелия).

11. Оценка показателя «Уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг» определяется на основании ответов на вопрос анкеты «Насколько, в целом, Вы удовлетворены качеством оказанной Вам услуги?» в процентах по шкале: «полностью удовлетворен», «скорее удовлетворен», «скорее не удовлетворен», «совершенно не удовлетворен».

12. Оценка показателя «Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности» определяется на основании ответов на вопрос анкеты «Сколько раз Вы приходили в этот орган власти (в многофункциональный центр) для получения данной услуги?» в разгах.

13. Оценка показателя «Время ожидания в очереди при обращении Заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления), для получения государственных (муниципальных) услуг» определяется на основании ответов на вопрос анкеты «Укажите время, которое Вы потратили в очереди при обращении в этот орган власти для получения необходимой для Вас услуги» в минутах (если ожидать не пришлось – ставится 0 минут).

14. Количество Заявителей выборочной совокупности определяется перед проведением Мониторинга приказом Министерства и должно составлять не менее 1000.

15. Мониторинг проводится во втором полугодии и предусматривает следующие этапы:

№ этапа	Наименование этапа	Ожидаемые результаты
1	Подготовка к проведению Мониторинга	Информирование органов власти о проведении Мониторинга.
2	Сбор данных	Заполнение анкет. Текущий контроль сбора данных. Направление органами власти заполненных анкет в Министерство.
3	Проверка анкет, отбраковка некачественно заполненных анкет	Проверка анкет на качество и полноту заполнения, отбраковка некачественно заполненных анкет <sup>2</sup> . Добор анкет (при необходимости).
4	Обработка и анализ данных	Расчет показателей качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг, установленных в пункте 3

<sup>2</sup> Некачественно заполненной признается анкета, в которой заполнены не все ответы на поставленные вопросы, отсутствует отметка о дате и месте заполнения анкеты, а также содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, предоставляющего государственную или муниципальную услугу, а также членов его семьи.

		настоящего Порядка. Формирование Отчета о результатах Мониторинга (далее – Отчет).
--	--	---

Сроки начала и завершения Мониторинга, этапов его проведения определяются приказом Министерства.

16. Сбор данных Мониторинга проводится в органах власти в пределах графика работы органа власти, в отношении государственных или муниципальных услуг которого проводится Мониторинг.

17. Непосредственный сбор данных осуществляется следующим образом: по завершению взаимодействия с Заявителем по поводу предоставления государственной или муниципальной услуги специалист органа власти обращается к каждому Заявителю с просьбой ответить на вопросы анкеты. Заполнение анкеты осуществляется лично Заявителем либо по его желанию специалистом органа власти, в который заявитель обратился за предоставлением государственной или муниципальной услуги. В случае если анкета заполняется специалистом органа власти указанное лицо зачитывает Заявителю вопросы анкеты и фиксирует его ответы в анкете. В случае отказа Заявителя отвечать специалист органа власти фиксирует факт отказа на отдельном листе для подсчета общего числа отказавшихся от участия в Мониторинге с целью отражения информации об отказавшихся отвечать Заявителях в Отчете.

18. По завершению сбора данных органы власти, в которых проводится Мониторинг, представляют в Министерство заполненные анкеты, а также информацию о количестве Заявителей, отказавшихся от участия в Мониторинге.

19. Министерство готовит Отчет, включающий данные о выявленных фактических значениях по каждому из показателей, предусмотренных в пункте 3 настоящей Методики, с описанием полученных результатов по видам получаемых услуг (государственные и муниципальные), по категориям получателей государственных и муниципальных услуг (граждане в целом, представители бизнес-сообщества), по муниципальным районам и городским округам. Кроме того, в Отчет включаются сведения о количестве Заявителей, отказавшихся участвовать в Мониторинге.

20. Отчет подлежит размещению на официальном сайте Министерства в разделе в разделе «Мониторинг, оценка качества предоставления государственных и муниципальных услуг» (адрес в сети Интернет: <https://economy.gov.karelia.ru/about/5065/>).

**Приложение к  
Методике проведения мониторинга  
качества и доступности предоставления  
исполнительными органами государственной власти  
Республики Карелия и органами местного самоуправления  
в Республике Карелия государственных и муниципальных услуг**

**Удовлетворенность граждан качеством и доступностью предоставления исполнительными  
органами государственной власти Республики Карелия и органами местного  
самоуправления в Республике Карелия государственных и муниципальных услуг**

**Уважаемые жители Республики Карелия!**

Для эффективной реализации государственной политики по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг проводится социологическое исследование по изучению удовлетворенности населения качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг. Ваше мнение очень важно!

Благодарим Вас за искренние ответы!

Дата \_\_\_\_\_ Место \_\_\_\_\_

Наименование государственной (муниципальной) услуги:

---

**1. Была ли услуга, за которой Вы обратились, Вам оказана (на момент опроса) или придется обращаться еще?**

1. Да, услуга была оказана.
2. Нет, придется прийти еще.

**2. Сколько раз Вы приходили в этот орган власти (многофункциональный центр) для получения данной услуги? (назовите число обращений с момента подачи заявления, включая нынешний раз) \_\_\_\_\_ раз(а).**

**3. Укажите время, которое Вы потратили на ожидание в очереди при обращении в орган власти для получения необходимой для Вас услуги \_\_\_\_\_ минут (если ожидать не пришлось – поставьте 0)**

**4. Связана ли та государственная (муниципальная) услуга, за получением которой Вы сегодня обратились в этот орган власти, с осуществлением предпринимательской деятельности:**

1. Да, необходимость обращения за услугой возникла в связи с осуществлением предпринимательской деятельности.
2. Нет.

**5. Насколько, в целом, Вы удовлетворены качеством оказанной Вам услуги?**

1. Полностью удовлетворен.
2. Скорее удовлетворен.
3. Скорее не удовлетворен.
4. Совершенно не удовлетворен.

**6. С какими проблемами Вы столкнулись при обращении в этот орган власти для получения необходимой Вам услуги?**

---

**7. Ваши пожелания и предложения по улучшению работы органа власти при предоставлении государственных и муниципальных услуг.**

---

---

**Спасибо за помощь!**