



Российская Федерация  
Республика Карелия

МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ  
И ПРОМЫШЛЕННОСТИ

П Р И К А З

«» 25 июля 2018 года

№ 138-А

г. Петрозаводск

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

Во исполнение подпунктов «а», «г» и «д» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», в соответствии с пунктом 103 Положения о Министерстве экономического развития и промышленности Республики Карелия, утвержденного постановлением Правительства Республики Карелия от 21 сентября 2016 года № 360-П, приказываю:

утвердить прилагаемую Методику проведения мониторинга качества и доступности предоставления исполнительными органами государственной власти Республики Карелия и органами местного самоуправления в Республике Карелия государственных и муниципальных услуг.

Министр

П.В. Буренков

Утверждено 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**

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, том числе в разрезе муниципальных районов и городских округов в Республике Карелия;

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

подготовка предложений по улучшению исследованных параметров качества 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 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 органам местного самоуправления муниципальных образований Республики Карелия в соответствии Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - государственные, муниципальные услуги включенные в перечни государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органам государственной власти Республики Карелия, органами местного самоуправления, размещенные на официальном сайте Министерства в разделе «Административная реформа» (адрес в сет Интернет: <http://economy.karelia.ru/action/4879/>).

7. Перечень исполнительных органов государственной власти Республики Карелия, 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 настоящей Методике.

9. Респондентами социологического опроса, проводимого в соответствии с пунктом 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 размах.

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	Ввод данных собранных анкет в электронную таблицу <sup>3</sup> .

<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.

<sup>3</sup> Ввод данных собранных анкет осуществляется в подсистему программно-технического комплекса информационно-аналитической системы "Сводные показатели", разработанную по заказу Министерства экономического развития

	анализ данных	Расчет показателей качества и доступности предоставленных государственных и муниципальных услуг, установленных в пункте 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 работ органа власти, в отношении государственных или муниципальных услуг которого проводится Мониторинг.

17. Непосредственный сбор данных осуществляется следующим образом: по завершении 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 фактически значимых 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 «Административная реформа» (адрес в сети Интернет: <http://economy.karelia.ru/action/4879/>).

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!