

АДМИНИСТРАЦИЯ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ ГУБЕРНАТОРА
от 30 мая 2011 г. N 550**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О МОНИТОРИНГЕ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ
НА ТЕРРИТОРИИ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

(в ред. [постановления](#) Губернатора Владимирской области
от 16.11.2011 N 1258,
[постановления](#) администрации Владимирской области
от 26.03.2015 N 262)

В целях реализации пункта 6 раздела 5 Протокола заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 25.01.2011 N 112 постановляю:

1. Утвердить [Положение](#) о проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Владимирской области согласно приложению N 1.

2. Утвердить форму [анкеты](#) для проведения мониторинга качества государственных и муниципальных услуг согласно приложению N 2.

3. Утвердить [методику](#) оценки качества государственных и муниципальных услуг согласно приложению N 3.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Губернатора области, руководителя аппарата.

(п. 4 в ред. [постановления](#) администрации Владимирской области от 26.03.2015 N 262)

5. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.о. Губернатора
Владимирской области
В.П.КУЗИН

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

(в ред. [постановления](#) администрации Владимирской области
от 26.03.2015 N 262)

1. Общие положения

1.1. Под мониторингом качества государственных и муниципальных услуг (далее - услуги) понимается сбор и анализ информации о фактическом уровне качества предоставляемых услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих услуг.

1.2. Мониторинг качества предоставления услуг органами исполнительной власти области, органами местного самоуправления Владимирской области (далее - мониторинг) осуществляется в целях повышения качества услуг, предоставляемых юридическим и физическим лицам на территории Владимирской области (далее - получатели услуг).

(в ред. [постановления](#) администрации Владимирской области от 26.03.2015 N 262)

1.3. Основными задачами мониторинга являются:

- системный анализ и оценка получаемой информации о качестве оказываемых услуг;
- обеспечение руководителей органов исполнительной власти области, органов местного самоуправления информацией о качестве предоставляемых ими услуг, полученной по результатам мониторинга.

(в ред. [постановления](#) администрации Владимирской области от 26.03.2015 N 262)

1.4. Мониторинг качества услуг проводится в отношении государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти области и органами местного самоуправления Владимирской области в соответствии с административными регламентами.

(в ред. [постановления](#) администрации Владимирской области от 26.03.2015 N 262)

1.5. Мониторинг качества услуг проводится в соответствии с планом, утверждаемым распоряжением администрации области.

(в ред. [постановления](#) администрации Владимирской области от 26.03.2015 N 262)

2. Организация проведения мониторинга качества услуг

Мониторинг качества услуг проводится в 2 этапа:

- 1 этап проводится органами исполнительной власти области и органами местного самоуправления Владимирской области, предоставляющими соответствующие государственные услуги, путем заполнения [анкет](#) по форме, приведенной в приложении N 2 к настоящему постановлению;

(в ред. [постановления](#) администрации Владимирской области от 26.03.2015 N 262)

- 2 этап проводится комитетом по вопросам государственного управления администрации области путем обработки и оценки заполненных анкет согласно [приложению N 3](#) к настоящему постановлению.

(в ред. [постановления](#) администрации Владимирской области от 26.03.2015 N 262)

3. Порядок оценки качества предоставления услуг

3.1. Комитет по вопросам государственного управления для каждой анализируемой услуги определяет общую оценку качества ее предоставления по 50-балльной системе в соответствии с [методикой](#) оценки качества услуг, предоставляемых органами исполнительной власти области и органами местного самоуправления Владимирской области.

(в ред. [постановления](#) администрации Владимирской области от 26.03.2015 N 262)

3.2. Общая оценка качества предоставления услуг по каждой анализируемой услуге соответствует следующим уровням качества:

Значения общей оценки	Уровень качества предоставления услуги
40 < общая сумма баллов <= 50	хороший
30 < общая сумма баллов <= 40	удовлетворительный
общая сумма баллов <= 30	неудовлетворительный

4. Учет результатов оценки предоставления услуг

4.1. Результаты оценки предоставления услуг учитываются при:

- разработке предложений о внесении изменений в административные регламенты предоставления услуг;
- разработке предложений по улучшению качества предоставления услуг.

4.2. Итоги оценки качества предоставления услуг размещаются на портале администрации Владимирской области.

Приложение N 2
к постановлению
Губернатора
Владимирской области
от 30.05.2011 N 550

(в ред. [постановления](#) Губернатора Владимирской области
от 16.11.2011 N 1258)

ФОРМА
анкеты для проведения мониторинга качества услуги

Наименование услуги

(указывается полное наименование государственной услуги)

Орган государственной власти, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждения, предоставляющие услугу:

(указывается наименование конкретного исполнительного органа государственной власти, органа местного самоуправления, государственного или муниципального учреждения, предоставляющего услугу)

Необходимо оформить в виде таблицы с указанием варианта ответа напротив критерия оценки услуги.

1. Информированность об услуге

1.1. Наличие общей информации об услуге, опубликованной в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

- а) Да
- б) Нет
- в) Только в СМИ или информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

1.2. Наличие информации о местонахождении органа государственной власти, органа местного самоуправления, государственного или муниципального учреждения, предоставляющего услугу, в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

- а) Да
- б) Нет
- в) Только в СМИ или информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

1.3. Наличие информации о графике работы органа государственной власти, органа местного самоуправления, государственного или муниципального учреждения, предоставляющего услугу в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

- а) Да
- б) Нет
- в) Только в СМИ или информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

1.4. Наличие информации о порядке предоставления услуги и ее результате в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

- а) Да
- б) Нет
- в) Только в СМИ или информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

1.5. Наличие выделенной телефонной линии для консультирования по услуге и информации о ней в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

- а) Да
- б) Нет

1.6. Наличие свободного доступа к административному регламенту предоставления услуги и (или) ее стандарту в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

- а) Да
- б) Нет

1.7. Наличие в органе государственной власти, органе местного самоуправления, государственном или муниципальном учреждении, предоставляющем услугу, информационных стендов, размещенной информации в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" о порядке досудебного (внесудебного) обжалования результатов предоставления услуги:

- а) Да
- б) Нет
- в) Только в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" или на информационном стенде

1.8. Приведены ли сведения в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" о перечне документов, необходимых заявителю для получения соответствующей услуги:

- а) Да
- б) Нет
- в) Только в СМИ или информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

1.9. Указаны ли сведения о платности/безвозмездности предоставления услуги в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

- а) Да
- б) Нет
- в) Только в СМИ или информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

1.10. Указаны основания для приостановления предоставления услуги или отказа в ее предоставлении в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

- а) Да
- б) Нет
- в) Только в СМИ или информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

1.11. Указаны ли нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги в СМИ, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет":

- а) Да
- б) Нет
- в) Только в СМИ или информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

2. Технологичность предоставления услуги

2.1. Уровень оснащения доступной для получателя копировальной и другой техникой, необходимой для качественного предоставления услуги:

- а) Полное оснащение
- б) Частичное оснащение
- в) Отсутствие оснащения

2.2. Имеется ли на Едином (региональном) портале страница со сведениями об услуге:

- а) Да
- б) Нет

2.3. Размещены ли на Едином (региональном) портале, сайте органа или структурного подразделения электронные формы заявлений, деклараций и других документов, заполняемых лично заявителем (если такие документы предусмотрены регламентом или стандартом предоставления услуги): имеется возможность скачать форму и заполнить ее:

- а) Да
- б) Нет

2.4. Соответствует ли этап предоставления услуги в электронном виде на отчетный период этапу, указанному в [постановлении](#) Губернатора области от 04.06.2010 N 663 "О реализации распоряжения Правительства Российской

Федерации от 17.12.2009 N 1993-р":

- а) Да
- б) Нет

2.5. Наличие автоинформатора об услуге:

- а) Да
- б) Нет

3. Комфортность предоставления услуги

3.1. Время в минутах, затрачиваемое пешеходом на дорогу от ближайшей остановки общественного транспорта до органа государственной власти, органа местного самоуправления, государственного или муниципального учреждения, предоставляющего услугу:

- а) 5 минут и менее
- б) От 5 до 10 минут
- в) Более 10 минут

3.2. Наличие бесплатной автомобильной парковки:

- а) Да
- б) Нет

3.3. Наличие мест для сидения в местах ожидания:

- а) Да
- б) Нет

3.4. Наличие указателей о местах приема заявителей на этажах и в кабинетах:

- а) Да
- б) Нет

3.5. Общее количество специалистов, к которым должен обратиться получатель в процессе предоставления услуги:

- а) Один специалист
- б) Два специалиста
- в) Три и более специалистов

3.6. График работы органа государственной власти, органа местного самоуправления, государственного или муниципального учреждения (в части предоставления услуги):

- а) Предоставление услуги завершается до 16 часов
- б) Предоставление услуги завершается до 17 часов
- в) Предоставление услуги завершается после 17 часов

4. Профессиональная компетенция персонала

4.1. Наличие повторных обращений по причине ошибки персонала до окончания предоставления услуги:

- а) Есть
- б) Нет

4.2. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим предоставлением услуги:

- а) Есть
- б) Нет

4.3. Наличие жалоб за отчетный период, поданных в связи с ненадлежащим обращением служащих с получателями государственных услуг:

- а) Да
- б) Нет

Приложение N 3
к постановлению
Губернатора
Владимирской области
от 30.05.2011 N 550

**МЕТОДИКА
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

(в ред. [постановления](#) Губернатора Владимирской области
от 16.11.2011 N 1258)

Каждому из выбранных вариантов ответов присваивается исходный балл в соответствии с прилагаемой ниже таблицей:

N	Вариант ответа	Балл	N	Вариант ответа	Балл
1.1.	а	2	2.3.	а	2
	б	0		б	0
	в	1			
1.2.	а	2	2.4.	а	2
	б	0		б	0

	В	1			
1.3.	а	2	2.5.	а	2
	б	0		б	0
	в	1			
1.4.	а	2	3.1.	а	2
	б	0		б	1
	в	1		в	0
1.5.	а	2	3.2.	а	2
	б	0		б	0
1.6.	а	2	3.3.	а	2
	б	0		б	0
1.7.	а	2	3.4.	а	2
	б	0		б	0
	в	1			
1.8.	а	2	3.5.	а	2
	б	0		б	1
	в	1		в	0

1.9.	а	2	3.6.	а	0
	б	0		б	1
	в	1		в	2
1.10.	а	2	4.1.	а	-1
	б	0		б	2
	в	1			
1.11.	а	2	4.2.	а	-1
	б	0		б	2
	в	1			
2.1.	а	2	4.3.	а	- 1
	б	1		б	2
	в	0			
2.2	а	2			
	б	0			

- для услуг, которые не указаны в [постановлении](#) Губернатора области от 04.06.2010 N 663 "О реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р" либо предоставляются в электронном виде в 1 этап, значение критериев оценки [2.2](#), [2.3](#), [2.4](#) по умолчанию равно 2 баллам.

