



ПРАВИТЕЛЬСТВО ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 08.05.2024 г. № 432-рп
Челябинск

О мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области

В целях повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области:

1. Утвердить прилагаемое Положение о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг в Челябинской области.

2. Управлению государственной службы Правительства Челябинской области (Язовских Т.Н.):

1) обеспечить сбор и анализ информации об уровне качества предоставления государственных и муниципальных услуг для подготовки сводного отчета о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области;

2) разработать и направить в исполнительные органы Челябинской области, предоставляющие государственные услуги, рекомендуемую форму анкеты удовлетворенности заявителей предоставлением государственных услуг.

3. Исполнительным органам Челябинской области, предоставляющим государственные услуги, в соответствии с Положением о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг в Челябинской области, утвержденным настоящим распоряжением:

1) ежегодно проводить мониторинг качества предоставления государственных услуг;

2) размещать отчетность о результатах мониторинга качества предоставления государственных услуг на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

3) представлять в Управление государственной службы Правительства Челябинской области информацию о проведении мониторинга качества

предоставления государственных услуг, необходимую для подготовки сводного отчета о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области.

4. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области:

1) принять муниципальные правовые акты о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг;

2) ежегодно проводить мониторинг качества предоставления муниципальных услуг;

3) размещать отчетность о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;

4) ежегодно, в срок до 15 февраля, представлять в Управление государственной службы Правительства Челябинской области информацию о проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, необходимую для подготовки сводного отчета о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области.

5. Признать утратившим силу распоряжение Правительства Челябинской области от 20.08.2013 г. № 177-рп «О системе мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Челябинской области» (Южноуральская панорама, 18 сентября 2013 г., № 139, спецвыпуск № 31).

6. Настоящее распоряжение подлежит официальному опубликованию.

Председатель
Правительства Челябинской области



А.Л. Текслер



УТВЕРЖДЕНО
распоряжением Правительства
Челябинской области
от 08.05.2024 г. № 432-рп

Положение
о проведении мониторинга качества предоставления
государственных услуг в Челябинской области

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг в Челябинской области (далее именуется – Положение) определяет цели и задачи мониторинга качества предоставления государственных услуг в Челябинской области (далее именуется - мониторинг), предоставляемых исполнительными органами Челябинской области (далее именуются - исполнительные органы) и органами местного самоуправления муниципальных образований Челябинской области при реализации переданных полномочий Челябинской области (далее именуются - органы местного самоуправления).

2. Под мониторингом понимаются сбор и анализ информации об уровне качества и доступности государственных услуг в Челябинской области (далее именуются – государственные услуги), оценка соответствия показателей качества и доступности государственных услуг требованиям, содержащимся в нормативных правовых актах Российской Федерации и Челябинской области.

II. Цели и задачи мониторинга

3. Основными целями мониторинга являются выявление, анализ и оценка фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления государственных услуг исполнительными органами и органами местного самоуправления, в том числе выявление проблем и разработка мер по их устранению, направленных на повышение удовлетворенности физических и юридических лиц (далее именуются – заявители) при предоставлении государственных услуг.

4. Основными принципами проведения мониторинга являются:

- 1) обязательность исполнения административных регламентов предоставления государственных услуг;
- 2) минимизация затрат заявителей;
- 3) преимущественный учет мнения заявителей;
- 4) непрерывное совершенствование процессов предоставления государственных услуг.

5. Основными задачами мониторинга являются:

- 1) определение уровня общей удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг;

2) определение уровня доступности государственных услуг, удобства графика работы исполнительных органов и органов местного самоуправления;

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

4) установление фактов поступления от заявителей обоснованных жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительного органа и органа местного самоуправления при предоставлении государственных услуг либо их отсутствия;

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

6) разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления государственных услуг, повышению качества их предоставления.

III. Объект мониторинга

6. Объектом мониторинга является отдельная государственная услуга и практика ее предоставления, применения установленных требований к качеству и доступности предоставления государственных услуг.

7. Мониторинг проводится в отношении государственных услуг, включенных в реестр государственных услуг Челябинской области, порядок формирования и ведения которого установлен постановлением Правительства Челябинской области от 17.07.2023 г. № 393-П «О Порядке формирования и ведения реестра государственных услуг Челябинской области и признании утратившими силу постановлений Правительства Челябинской области от 16.11.2011 г. № 417-П, от 18.03.2015 г. № 135-П».

IV. Предмет мониторинга

8. Предметом мониторинга являются показатели качества и доступности предоставления государственных услуг:

1) соблюдение стандартов предоставления государственных услуг;

2) обращения заявителей, обусловленные проблемами, возникающими при получении государственных услуг;

3) оперативность получения результата предоставления государственных услуг;

4) использование информационных технологий в процессе предоставления государственных услуг.

V. Организация и проведение мониторинга

9. Мониторинг проводится исполнительными органами и органами местного самоуправления путем проведения анкетирования заявителей для оценки качества предоставления государственных услуг, в том числе с применением информационных технологий.

10. Анкетирование можно проводить по различным каналам:

онлайн-каналы (мобильное приложение, официальный сайт, социальная сеть, мессенджер, консультационная линия);

офлайн-каналы (личный прием в исполнительном органе или органе местного самоуправления, в территориальном отделе областного государственного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Челябинской области» (далее именуется – многофункциональные центры).

11. Анкетирование при оценке уровня удовлетворенности заявителей в онлайн-каналах может производиться в двух основных вариантах:

после непосредственного обращения заявителя (предложение заполнить анкету может быть выражено в виде интерактивной ссылки на форму опроса, которая доступна на сайте исполнительного органа или органа местного самоуправления (или другом ресурсе) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет после получения результата предоставления государственной услуги);

при посещении сайта (или другого ресурса) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, где ссылка размещается на главной странице (заявителю предлагается самостоятельно выбрать государственную услугу для проведения анкетирования).

12. По результатам анкетирования проводится анализ информации с целью выявления как общего уровня удовлетворенности при предоставлении государственной услуги, так и отдельными параметрами предоставления государственной услуги (например, доступность государственной услуги, понятность и удобство подачи заявления, возможность записи на прием, информирование о порядке предоставления государственной услуги, оптимальность количества документов, необходимых для предоставления государственной услуги, оперативность получения результата предоставления государственной услуги и другое).

13. Анкетирование ведется постоянно, анализ информации по результатам анкетирования проводится один раз в квартал.

VI. Результаты и порядок представления отчетности о проведении мониторинга

14. По итогам проведения мониторинга исполнительным органом в срок до 1 февраля года, следующего за отчетным годом, формируется годовой отчет в соответствии с показателями качества предоставления государственных услуг, приведенными в приложении 1 к настоящему Положению.

Годовой отчет в срок до 10 февраля года, следующего за отчетным годом, размещается на официальном сайте исполнительного органа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и направляется в Управление государственной службы Правительства Челябинской области с приложением информации по формам, приведенным в приложениях 2, 3 к настоящему Положению.

15. Результаты мониторинга используются для проектирования и оптимизации процесса предоставления государственных услуг и иных видов взаимодействия (процессов) в исполнительном органе в целях повышения качества предоставления государственных услуг, в том числе:

создания или доработки процессов предоставления государственных услуг;

создания или доработки подсистем, сервисов и компонентов официального сайта, информационных систем исполнительного органа;

подготовки исполнительным органом предложений о доработке единых информационных систем;

подготовки предложений об изменении нормативно-правового регулирования порядка предоставления государственных услуг;

принятия и изменения ведомственных актов исполнительного органа.

16. Управление государственной службы Правительства Челябинской области обобщает представленные органами исполнительной власти и органами местного самоуправления годовые отчеты, проводит анализ результатов мониторинга и формирует итоговый отчет о результатах проведения мониторинга в срок до 1 апреля года, следующего за отчетным годом.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Положению о проведении
мониторинга качества
предоставления
государственных услуг
в Челябинской области

Показатели качества предоставления государственных услуг

№ п/п	Наименование показателя качества предоставления государственной услуги	Критерии показателя качества предоставления государственной услуги
1.	Информационное обеспечение государственной услуги, определяющее общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления государственной услуги, документах, необходимых для ее предоставления	доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления государственной услуги, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением государственной услуги
		доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о статусе предоставления государственной услуги на каждом этапе ее предоставления, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением государственной услуги
		доля заявителей, удовлетворенных качеством информации о порядке досудебного обжалования решений и действий (бездействия) исполнительного органа или органа местного самоуправления, их должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением государственной услуги
2.	Соблюдение стандартов предоставления государственных услуг, в том числе требований к качеству и доступности их предоставления	доля удовлетворенных жалоб заявителей на отказ в предоставлении государственной услуги в общем количестве жалоб заявителей на отказ в предоставлении государственной услуги
		доля неудовлетворенных жалоб заявителей (признанных необоснованными) в общем количестве поступивших жалоб заявителей
		среднее число обращений заявителей для получения одной государственной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности
		доля заявителей, получивших результат предоставления государственной услуги в нормативно установленные сроки, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением государственной услуги
		доля заявителей, удовлетворенных качеством консультаций по порядку предоставления

		государственной услуги, в общем количестве заявителей, обратившихся за получением консультации по порядку предоставления государственной услуги
3.	Обращения заявителей, обусловленные проблемами, возникающими у заявителей при получении государственной услуги	доля заявителей, удовлетворенных внимательностью, вежливостью и компетентностью работников исполнительного органа или органа местного самоуправления, осуществляющих прием заявителей, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением государственной услуги
		доля заявителей, отметивших наличие возможности выразить свое отношение к качеству предоставления государственной услуги (посредством сбора обратной связи), в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением государственной услуги
4.	Удовлетворенность заявителей качеством предоставления государственной услуги	доля заявителей, удовлетворенных качеством организации процесса предоставления государственной услуги, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением государственной услуги
		доля заявителей, удовлетворенных возможностью досудебного обжалования решений и действий (бездействия) исполнительного органа или органа местного самоуправления, их должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением государственной услуги
		доля заявителей, удовлетворенных качеством результата предоставления государственной услуги, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением государственной услуги
		количество граждан, оценивших исполнение исполнительными органами или органами местного самоуправления обязанности по организации предоставления государственных услуг как удовлетворительное
5.	Уровень перехода на предоставление государственных услуг в электронной форме	доля заявителей, осведомленных о возможности (порядке, способах, условиях) получения информации о государственной услуге в электронном виде, в общем количестве заявителей, обратившихся за предоставлением государственной услуги
		доля государственных услуг, предоставляемых в электронном виде
		доля заявителей, получивших государственную услугу в электронном виде

ПРИЛОЖЕНИЕ 3
к Положению о проведении
мониторинга качества
предоставления
государственных услуг
в Челябинской области

Информация
о жалобах, поступивших от заявителей
в процессе предоставления государственных услуг

№ п/п	Наименование государствен- ной услуги	Общее количество поступивших жалоб в рамках досудебного (внесудебного) обжалования в процессе получения государствен- ной услуги	Общее количество удовлетворенных (частично удовлетворенных) жалоб, полученных в рамках досудебного (внесудебного) обжалования в процессе получения государственной услуги	Общее количество жалоб, признанных необоснованными	Общее количество обращений в суд об обжаловании нарушений при предоставле- нии государствен- ной услуги	Общее количество удовлетворенных (частично удовлетворенных) судами требований об обжаловании нарушений при предоставлении государственной услуги	Общее количество случаев привлечения к административ- ной ответственности за нарушения при предоставлении государственной услуги
1.							
2.							
3.							
...							