

# ПРАВИТЕЛЬСТВО ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 09.10.2015 № 1105-п

г. Ярославль

О мониторинге качества  
предоставления государственных  
и муниципальных услуг  
Ярославской области

В целях достижения показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», и реализации распоряжения Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р

ПРАВИТЕЛЬСТВО ОБЛАСТИ ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Ярославской области.

2. Определить агентство по государственным услугам Ярославской области органом, уполномоченным на организацию и проведение мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Ярославской области.

3. Агентству по государственным услугам Ярославской области обеспечивать ежегодное проведение мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Ярославской области в соответствии с Положением, указанным в пункте 1.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя Губернатора области, курирующего вопросы правового, кадрового и организационного обеспечения деятельности органов исполнительной власти области.

5. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Председатель  
Правительства области

А.Л. Князьков

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением  
Правительства области  
от 09.10.2015 № 1105-п

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о мониторинге качества предоставления государственных**  
**и муниципальных услуг в Ярославской области**

I. Общие положения

1. Положение о мониторинге качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Ярославской области (далее – Положение) определяет порядок организации и проведения агентством по государственным услугам Ярославской области (далее – уполномоченный орган) мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг, направленного на совершенствование деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления муниципальных образований области в части предоставления государственных и муниципальных услуг гражданам и организациям на территории Ярославской области.

2. Положение разработано в целях исполнения требований следующих нормативных правовых актов:

- Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

- Концепция развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденная распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р;

- постановление Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 г. № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- постановление Правительства области от 30.04.2014 № 405-п «Об агентстве по государственным услугам Ярославской области»;

- постановление Правительства области от 05.03.2015 № 226-п «Об утверждении государственной программы Ярославской области «Государственные и муниципальные услуги Ярославской области» на 2015 – 2019 годы».

3. Положение разработано в соответствии со следующими методическими рекомендациями:

- методикой проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления

государственных и муниципальных услуг, утвержденной протоколом заседания подкомиссии по вопросам повышения качества оказания государственных услуг и мониторинга реализации поэтапных планов выполнения мероприятий, содержащих ежегодные индикаторы, обеспечивающие достижение целевых показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» при Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 29 января 2014 г. № 5;

- методикой мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, разработанной Министерством экономического развития Российской Федерации в соответствии с протоколом заседания Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность государственных органов и органов местного самоуправления от 1 февраля 2011 г. № 2.

4. В Положении используются следующие основные понятия:

- государственная услуга – деятельность по реализации функций территориального органа федерального органа исполнительной власти или внебюджетного фонда, расположенного на территории Ярославской области, органа исполнительной власти Ярославской области, а также органа местного самоуправления муниципального образования области при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами Ярославской области, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ярославской области полномочий органов, предоставляющих государственные услуги;

- муниципальная услуга – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления муниципального образования области, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и уставами муниципальных образований области;

- услуга учреждения – услуга, предоставляемая в электронной форме государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- приоритетная услуга – услуга из перечней государственных и муниципальных услуг, подлежащих первоочередной оптимизации, приведенных в приложениях 1 и 2 к Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2013 г. № 2516-р;

- поставщик услуги – территориальный орган федерального органа исполнительной власти или внебюджетного фонда, расположенный на территории Ярославской области, орган исполнительной власти Ярославской области или орган местного самоуправления муниципального образования области, предоставляющий услугу и (или) являющийся ответственным за предоставление услуги, а также учреждение, предоставляющее услугу;

- заявитель – физическое или юридическое лицо (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований области), обратившееся к поставщику услуги для получения услуги, а также наделенное правом получить соответствующую услугу в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ярославской области, органов местного самоуправления муниципальных образований области;

- качество предоставления услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности заявителя, отражающих уровень выполнения стандартов предоставления услуг, являющихся составной частью административных регламентов предоставления услуг, утверждаемых нормативными правовыми актами Ярославской области (или установленных иными нормативными правовыми актами);

- Единый портал – федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ);

- многофункциональный центр – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг;

- услуга, переведенная в электронную форму, – услуга, для которой реализована возможность подачи заявления в электронной форме через ЕПГУ;

- услуга, предоставленная в электронной форме, – услуга, предоставленная с использованием ЕПГУ или иного интернет-портала;

- показатель – совокупность свойств услуги (индикаторов), объединенных тематически и характеризующих один из аспектов качества ее предоставления. Численное значение показателя определяется на основании результатов измерения значений индикаторов;

- индикатор – свойство услуги, которое может быть измерено (оценено). Каждый индикатор соответствует определенному требованию, которое основано на положениях нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг, либо на обоснованных ожиданиях заявителей.

5. Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Ярославской области (далее – мониторинг) – это процесс систематического комплексного изучения и анализа текущей практики предоставления государственных, муниципальных услуг и услуг учреждений (далее – услуги), направленного на оценку показателей качества предоставления услуг, выявление проблем, связанных с предоставлением услуг, повышение качества предоставления услуг в соответствии с требованиями нормативных

правовых актов.

6. Мероприятие мониторинга – отдельное исследование в рамках мониторинга, которое характеризуется выбранным для изучения перечнем услуг, используемым(-и) методом(-ами), набором изучаемых показателей и индикаторов.

## II. Цели, принципы и задачи мониторинга

1. Мониторинг проводится с целью оптимизации процессов предоставления услуг, под которой понимается реализация поставщиками услуг мер по улучшению значений показателей качества предоставления услуг.

Мониторинг призван содействовать развитию системы общественного контроля за процессами предоставления услуг, повышению заинтересованности граждан и представителей бизнес-сообщества в активном влиянии на процесс предоставления услуг, в оценке качества услуг, в направлении предложений по совершенствованию порядка предоставления услуг.

2. Основными принципами проведения мониторинга являются:

- единство требований к качеству предоставления услуг на всей территории Ярославской области;
- непрерывное совершенствование процессов предоставления услуг на всей территории Ярославской области.

3. Основными задачами мониторинга являются:

- определение уровня общей удовлетворенности граждан и представителей бизнес-сообщества качеством предоставления услуг на территории Ярославской области;
- выявление фактических значений и оценка достижения показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», и иных показателей качества предоставления услуг;
- получение статистических данных для отчета перед федеральными органами исполнительной власти Российской Федерации;
- выявление, анализ и оценка степени достижения установленных нормативными правовыми актами целевых значений показателей качества предоставления услуг;
- обеспечение руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти области, органов местного самоуправления муниципальных образований области, а также учреждений и организаций, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ) на предоставление услуг, информацией о текущем уровне качества услуг;
- выявление проблем, с которыми граждане и представители бизнес-сообщества Ярославской области сталкиваются при обращении за услугами;
- оценка оптимальности временных, финансовых и других затрат заявителя при получении услуг;
- определение возможности досудебного обжалования заявителем ре-

шений и действий (бездействия) поставщика услуги;

- определение и реализация мер по улучшению выявленных значений показателей качества предоставления услуг;

- контроль динамики показателей качества предоставления услуг, результативности мер по их улучшению.

### III. Объект мониторинга

1. Объектом мониторинга являются услуги, предоставляемые на территории Ярославской области.

2. В целях мониторинга услуги подразделяются на следующие группы:

- по уровню властных полномочий поставщика услуг:

- государственные услуги, предоставляемые территориальными органами федеральных органов исполнительной власти и внебюджетных фондов (федеральные услуги);

- государственные услуги, предоставляемые органами исполнительной власти области, в том числе услуги, предоставляемые органами местного самоуправления муниципальных образований области в рамках исполнения переданных отдельных государственных полномочий Российской Федерации и Ярославской области (региональные услуги);

- муниципальные услуги, предоставляемые органами местного самоуправления муниципальных образований области (муниципальные услуги);

- услуги, предоставляемые в электронной форме государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ);

- по типу заявителя:

- услуги, при предоставлении которых заявителями являются физические лица;

- услуги, при предоставлении которых заявителями являются юридические лица и индивидуальные предприниматели (представители бизнес-сообщества);

- по способу обращения заявителя за услугой:

- услуги, предоставленные при личном обращении заявителя (или доверенного лица заявителя) к поставщику услуги;

- услуги, предоставленные при обращении за услугой через ЕПГУ или иной интернет-портал в электронной форме;

- услуги, предоставленные через многофункциональный центр;

- услуги, предоставленные по почте;

- по значимости для принятия решения о включении в мониторинг:

- приоритетные услуги;

- массовые услуги, предоставляемые представителям различных категорий граждан или групп населения и полученные более чем тремя процентами респондентов, по данным репрезентативного социологического опроса предыдущего года;

социально значимые услуги, предоставляемые, как правило, физическим лицам – представителям отдельных категорий граждан или групп населения, например, несовершеннолетним гражданам, безработным гражданам, гражданам пенсионного возраста, семьям со среднедушевым доходом ниже прожиточного минимума и т.п.;

услуги, связанные со сферой предпринимательской деятельности и предоставляемые, как правило, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, получение результата которых является существенным условием для развития экономики, предпринимательства, решения социальных вопросов (строительство жилья, социальных объектов);

услуги, в отношении которых зафиксированы неоднократные обоснованные жалобы заявителей на качество их предоставления, а также имеются сведения о несоблюдении требований нормативных правовых актов, регулирующих вопросы их предоставления (обращения и жалобы граждан, акты прокурорского реагирования, публикации в средствах массовой информации).

3. При формировании рекомендуемого для включения в мониторинг перечня услуг учитываются результаты предшествующих мероприятий мониторинга.

#### IV. Предмет мониторинга

1. Предметом мониторинга являются характеристики качества предоставления услуг, такие как:

- соответствие фактической процедуры предоставления услуги требованиям законодательства, в том числе административного регламента предоставления услуги (или порядка предоставления услуги), и законным ожиданиям граждан;
- качество информирования заявителя о порядке предоставления услуги;
- территориальная доступность услуги;
- комфортность получения услуги;
- возможность получить услугу через ЕПГУ;
- возможность получить услугу через многофункциональный центр;
- возможность предварительной записи заявителя на прием;
- возможность для заявителя не подавать документы, подлежащие получению по каналам межведомственного информационного взаимодействия;
- временные затраты на получение заявителем результата услуги;
- финансовые затраты на получение заявителем результата услуги;
- наличие/отсутствие необходимости привлечения заявителем посредников при получении услуги;
- наличие/отсутствие необходимости осуществлять неформальные платежи в связи с получением услуги;
- возможность для заявителя направить обоснованные жалобы на решения и действия (бездействие) поставщика услуги;

- удовлетворенность заявителя качеством предоставления и доступностью услуги, его ожидания в отношении улучшения качества предоставления услуги.

2. Качество предоставления услуг оценивается в соответствии с перечнем показателей и индикаторов качества предоставления услуг, приведенным в приложении к Положению.

## V. Методы мониторинга

1. При проведении мероприятий мониторинга используются следующие основные методы:

- изучение документов;
- сбор сведений об услугах с помощью региональной информационно-аналитической системы Ярославской области (далее – РИАС ЯО);
- диагностика работоспособности сервисов;
- эскалация просроченных межведомственных запросов;
- репрезентативный социологический опрос;
- анкетирование в местах предоставления услуги;
- невключенное структурированное наблюдение по месту предоставления услуг;
- анализ жалоб;
- экспертная оценка;
- метод контрольных закупок;
- метод оценки доступности поставщика услуги по телефону.

2. Изучение документов (анализ нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление услуг).

Данный метод включает в себя анализ административных регламентов и порядков предоставления услуг и иных нормативных правовых актов с целью определения, уточнения и сравнения нормативно устанавливаемых значений исследуемых показателей.

3. Сбор сведений об услугах с помощью РИАС ЯО.

Метод предполагает сбор сведений о количественных характеристиках предоставления услуг: количество поданных заявлений, количество предоставленных результатов, количество межведомственных запросов и т.п. Сведения регулярно вносятся поставщиками услуг в РИАС ЯО. Метод применяется с целью оценки использования поставщиками услуг механизмов услуг в электронной форме и межведомственного электронного взаимодействия, а также с целью накопления статистических данных об услугах.

4. Диагностика работоспособности сервисов.

Метод заключается в выявлении и фиксации периодов недоступности для заявителя технических сервисов, необходимых для качественного предоставления услуги (ЕПГУ, система межведомственного электронного взаимодействия).

5. Эскалация просроченных межведомственных запросов.

Метод представляет собой алгоритм выявления нарушения срока отве-

та на межведомственный запрос, направленный поставщиком услуги в рамках предоставления услуги. Метод позволяет диагностировать просроченный межведомственный запрос и оперативно принимать меры для направления необходимого ответа.

#### 6. Репрезентативный социологический опрос.

Данный метод представляет собой ежегодное проведение на территории Ярославской области социологического опроса по репрезентативной выборке.

Репрезентативный социологический опрос охватывает все категории заявителей услуг, проживающих на территории области, включая представителей бизнес-сообщества, и проводится с целью оценки уровня удовлетворенности населения качеством предоставления услуг, а также изучения ожиданий заявителей и общественного мнения по отдельным вопросам, касающимся качества предоставления услуг.

В ходе проведения репрезентативного социологического опроса сбор информации осуществляется в виде личного интервью с заявителем по месту жительства или в виде интервью по телефону.

#### 7. Анкетирование в местах предоставления услуги.

Анкетирование проводится по месту предоставления услуги в момент получения заявителем конечного результата ее предоставления с целью оценки заявителем качества предоставления полученной услуги.

#### 8. Невключенное структурированное наблюдение по месту предоставления услуг.

Данный метод представляет собой сбор информации, который осуществляется при посещении независимым наблюдателем места предоставления услуги путем фиксации данных в специально разработанной карточке в формализованном виде. Метод используется для оценки отдельных показателей качества предоставления услуги, таких как информирование заявителя о порядке предоставления услуги в месте ее предоставления, территориальная доступность услуги, комфортность мест ожидания и т.п.

#### 9. Анализ жалоб.

Метод представляет собой сбор, классификацию и анализ жалоб и замечаний заявителей, направленных в установленном порядке поставщику услуги.

Анализ жалоб позволяет оценить фактические значения отдельных показателей качества предоставления услуги, а также уточнить ожидания заявителей в отношении качества предоставления услуги.

#### 10. Экспертная оценка.

Метод предполагает формализованную оценку экспертами качества предоставления услуги через ЕПГУ: информирования заявителей об услуге, наличия электронных форм документов, необходимых для обращения за предоставлением услуги, возможности подачи заявления и документов, оплаты пошлины, записи на прием и получения услуги в электронной форме.

#### 11. Метод контрольных закупок.

Метод заключается в непосредственном получении услуги специально проинструктированным заявителем (экспертом-заявителем).

Для проведения мониторинга методом контрольной закупки привлекаются физические и юридические лица, желающие обратиться за исследуемой услугой и получить результат предоставления услуги. В процессе получения услуги эксперт-заявитель заполняет специальные формы, фиксируя и оценивая отдельные индикаторы качества предоставления услуги.

Метод контрольной закупки используется для оценки тех показателей качества, которые затруднительно оценить с помощью других методов (информирование об услуге в отношении конкретной категории заявителей, возможность не подавать документы, подлежащие получению по каналам межведомственного информационного взаимодействия, временные и финансовые затраты на получение результата предоставления услуги, дополнительные платежи в связи с получением услуги и т.п.).

12. Метод оценки доступности поставщика услуги по телефону.

Метод предполагает проверку работоспособности номеров телефонов поставщика услуги, опубликованных в местах предоставления услуги, на ЕПГУ, на ведомственных и иных порталах и в иных местах, где осуществляется информирование заявителей об услугах поставщика.

13. В отдельных случаях могут использоваться следующие методы:

- глубинное интервью, проводимое с заявителями;
- фокус-групповое интервью, проводимое с заявителями;
- экспертное интервью с представителями органов и организаций, являющихся поставщиками услуги, представителями посреднических организаций, официально или неофициально участвующих в предоставлении услуги, а также представителями объединений граждан и организаций, выступающими экспертами по данным вопросам.

14. Выбор метода для проведения мероприятия мониторинга осуществляется уполномоченным органом в соответствии с поставленными целями и задачами, перечнем услуг, оцениваемых в ходе мониторинга, особенностями групп заявителей.

## VI. Этапы мониторинга

1. Этапы выделяются в рамках отдельных мероприятий мониторинга. Содержание отдельных этапов может быть сокращено и(или) модифицировано в соответствии с целями и задачами мероприятия мониторинга.

2. Подготовительный этап.

Этап включает в себя следующие элементы:

- формирование перечня услуг, отобранных для проведения мониторинга, и соответствующего списка поставщиков услуг;
- выбор методов мониторинга;
- уточнение перечня исследуемых показателей и индикаторов качества предоставления услуг;
- адаптация методик сбора первичной информации к целям мониторинга.

га, утверждение инструментария;

- формирование (уточнение) выборок для проведения социологического опроса с предварительным отбором территорий для проведения мониторинга;

- определение методов обработки и анализа данных мониторинга;

- разработка и утверждение технических заданий на проведение мониторинга;

- определение исполнителей работ по проведению мониторинга, заключение договоров (если требуется).

3. Этап сбора и обработки информации.

Этап включает в себя следующие элементы:

- сбор первичной информации (количественных и качественных данных) в соответствии с отобранными методами и утвержденным инструментарием;

- независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

- вычисление средних значений, отклонений, индексов и иных интегральных показателей качества предоставления услуг;

- сопоставление фактических и нормативно установленных значений показателей качества предоставления услуг;

- выявление динамики показателей качества предоставления услуг.

4. Этап анализа информации и формирования отчетов.

Этап включает в себя следующие элементы:

- выявление территориальных, сезонных и иных особенностей исследуемых показателей качества предоставления услуг;

- сопоставление фактических значений исследуемых показателей качества предоставления услуг с ожиданиями заявителей;

- систематизация проблем, влияющих на качество предоставления услуг;

- формирование отчетов о проведении мониторинга.

5. Этап подготовки рекомендаций и проведения корректирующих мероприятий.

Этап включает в себя подготовку и доведение до поставщиков услуг рекомендаций по следующим вопросам:

- по внесению изменений в административные регламенты и порядки предоставления услуг с целью оптимизации порядка информирования об услуге, перечня документов, необходимых для предоставления услуги, срока предоставления услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур, порядка взаимодействия с органами исполнительной власти области (органами местного самоуправления муниципальных образований области), участвующими в предоставлении услуги, процедур предоставления услуги в электронной форме;

- по повышению доступности поставщика услуги по телефону;

- по внесению изменений в перечни услуг;

- по улучшению условий предоставления услуги;

- по иным проблемам, связанным с качеством предоставления услуг, выявленным в ходе мониторинга.

С учетом данных рекомендаций поставщиками услуг проводятся корректирующие мероприятия с целью повышения качества предоставления услуг.

## VII. Результаты мониторинга

1. Результаты мониторинга оформляются в виде отчетов, рекомендаций, а также визуализируются в виде презентаций, рейтингов, графиков, диаграмм и т.п.

2. Результаты мониторинга подводятся регулярно, по окончании отдельных мероприятий мониторинга.

3. Результаты мониторинга:

- публикуются на официальном портале органов государственной власти Ярославской области;

- направляются в органы исполнительной власти области и органы местного самоуправления муниципальных образований области, являющиеся поставщиками услуг;

- направляются в Министерство экономического развития Российской Федерации (по запросу).

4. Результаты мониторинга учитываются при:

- подготовке рекомендаций для поставщиков услуг;

- планировании и проведении корректирующих мероприятий, направленных на устранение проблем в сфере качества услуг, выявленных при проведении мониторинга;

- формировании перечня услуг, рекомендуемых для включения в очередной мониторинг;

- при планировании и проведении проверок в рамках осуществления контроля за соблюдением законодательства при предоставлении услуг.

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**показателей и индикаторов качества предоставления государственных и муниципальных услуг**

№ п/п	Показатель	Индикаторы
1	2	3
1.	Размещение полной и актуальной информации об услуге (в местах предоставления услуги, на ЕПГУ, на портале МФЦ, на сайтах поставщиков услуг, в печатных информационных материалах)	<ul style="list-style-type: none"><li>- наличие информации о наименовании поставщика услуги, о руководителях и лицах, ответственных за предоставление услуги;</li><li>- наличие информации о месте нахождения поставщика услуги, о графике работы, о номерах телефонов для справок, о номере факса, об адресе электронной почты и сайта;</li><li>- наличие информации о нормативных правовых актах, регулирующих предоставление услуги;</li><li>- перечисление возможных способов обращения за услугой;</li><li>- наличие сведений о результатах предоставления услуги;</li><li>- наличие информации о категориях заявителей, которым предоставляется услуга;</li><li>- наличие информации о сроках предоставления услуги;</li><li>- наличие информации об основаниях для отказа в предоставлении услуги;</li><li>- наличие информации о платности или бесплатности услуги, о размере пошлины, о реквизитах и способах оплаты пошлины;</li><li>- наличие перечня документов, необходимых для предоставления услуги;</li><li>- наличие указания на документы, которые заявитель может предоставить</li></ul>

1	2	3
		<p>по собственной инициативе (сведения, которые подлежат получению с использованием межведомственного информационного взаимодействия);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие информации о способах обжалования результата предоставления услуги;</li> <li>- доля заявителей, удовлетворенных возможностью получения информации о порядке предоставления услуги</li> </ul>
2.	Обеспечение возможности записи на прием	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечена возможность дистанционной (по телефону, через ЕПГУ, через ведомственный сайт) записи на прием;</li> <li>- обеспечена возможность выбора удобной даты и времени при записи на прием;</li> <li>- наличие электронной очереди в месте предоставления услуги;</li> <li>- доля заявителей, удовлетворенных возможностью записи на прием</li> </ul>
3.	Территориальная доступность услуги для заявителей	<ul style="list-style-type: none"> <li>- транспортная доступность здания, где предоставляется услуга;</li> <li>- доступность для заявителя места предоставления услуги в здании;</li> <li>- доля заявителей, считающих доступным место подачи заявления и документов, необходимых для получения услуги;</li> <li>- доля заявителей, считающих доступным место получения результата предоставления услуги</li> </ul>
4.	Соблюдение требований к комфортности в местах предоставления услуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие приспособлений для маломобильных групп населения и инвалидов;</li> <li>- наличие удобств для заявителей в местах ожидания и получения услуги (сидячие места, гардероб, туалет для посетителей, место для заполнения заявлений и необходимых документов);</li> <li>- отклонение фактического уровня комфортности помещений, мест ожидания и приема заявителей от установленных в нормативных правовых актах требований к комфортности таких мест;</li> <li>- доля заявителей, удовлетворенных комфортностью помещений, мест для</li> </ul>

1	2	3
		<p>ожидания и приема заявителей;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- доля заявителей, удовлетворенных возможностью получения дополнительных услуг, связанных с процессом предоставления услуги, по месту предоставления услуги или в шаговой доступности (ксерокопирование, услуги нотариуса и т.п.)</li> </ul>
5.	<p>Обеспечение возможности подачи заявления и документов, необходимых для получения услуги</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечена возможность подачи заявления и документов в месте предоставления услуги в указанные часы работы и (или) в день и время, выбранное при записи на прием;</li> <li>- обеспечена возможность подачи заявления и документов через МФЦ;</li> <li>- обеспечена возможность дистанционной подачи заявления и документов через ЕПГУ;</li> <li>- соответствие принятых документов перечню документов, необходимых для предоставления услуги (заявителю не пришлось готовить и подавать документы, которых не было в перечне; среди подготовленных в соответствии с перечнем документов не оказалось ненужных);</li> <li>- возможность подачи заявления и документов с первого раза;</li> <li>- наличие преимуществ при очной подаче документов для заявителей, подавших заявление через ЕПГУ;</li> <li>- доля заявителей, удовлетворенных возможностью подачи заявления и документов</li> </ul>
6.	<p>Обеспечение возможности оплаты государственной пошлины и иных обязательных платежей</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие образцов заполнения бланков квитанций на оплату пошлины, предзаполненных бланков с указанием реквизитов получателя;</li> <li>- наличие возможности оплаты пошлины в месте предоставления услуги (банкомат с функцией приема платежей);</li> <li>- доля заявителей, удовлетворенных возможностью оплаты пошлины и необходимых платежей</li> </ul>

1	2	3
7.	Информационная поддержка заявителя в процессе получения услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение заявителю возможности получения консультации по услуге при очном обращении к поставщику;</li> <li>- обеспечение заявителю возможности получения консультации по услуге при заочном обращении к поставщику (по телефону, электронной почте);</li> <li>- наличие уведомлений о процессе предоставления услуги (о принятии документов, о степени готовности результата) по телефону, электронной почте, sms, в личном кабинете на ЕПГУ;</li> <li>- доля заявителей, удовлетворенных качеством консультирования в процессе получения услуги</li> </ul>
8.	Обеспечение заявителю возможности получения результата предоставления услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечена возможность получения результата предоставления услуги в указанные часы работы и (или) в день и время, выбранные при записи на прием;</li> <li>- обеспечена возможность получения результата предоставления услуги через МФЦ;</li> <li>- обеспечена возможность дистанционного получения результата предоставления услуги через ЕПГУ;</li> <li>- доля заявителей, удовлетворенных возможностью получения результата предоставления услуги;</li> <li>- доля заявителей, удовлетворенных качеством полученного результата предоставления услуги</li> </ul>
9.	Временные затраты на предоставление услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наличие нормативно установленных временных затрат на получение услуги;</li> <li>- минимальное, максимальное и среднее значения временных затрат заявителей на сбор документов, необходимых для подачи заявления на получение услуги;</li> <li>- минимальное, максимальное и среднее значения временных затрат заяв-</li> </ul>

1	2	3
		<p>телей на подачу заявления на получение услуги;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- минимальное, максимальное и среднее значения временных затрат заявителей на получение результата предоставления услуги;</li> <li>- минимальное, максимальное, среднее значения срока ожидания в очереди; необходимость ожидания в очереди при предварительной записи на прием; отклонение фактических значений временных затрат заявителя от нормативно установленных;</li> <li>- отклонение фактических часов приема заявителей от установленных графиком часов;</li> <li>- доля заявителей, для которых график работы органа исполнительной власти области (органа местного самоуправления муниципального образования области) в целом удобен;</li> <li>- наличие предложений заявителей по изменению графика приема в органах исполнительной власти области (органах местного самоуправления муниципальных образований области) по вопросам предоставления услуги;</li> <li>- отклонение фактических сроков предоставления результата услуги от сроков, установленных нормативными правовыми актами поставщика услуги и иных участников процесса предоставления услуги;</li> <li>- доля заявителей, получивших результат предоставления услуги в нормативно установленные сроки</li> </ul>
10.	<p>Финансовые затраты заявителя, сопутствующие получению услуги (кроме государственной пошлины и иных платежей, установленных нормативными правовыми актами, регуливающими предоставление услуги)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- минимальное, максимальное, среднее значения сопутствующих финансовых затрат заявителей;</li> <li>- доля заявителей, которые понесли сопутствующие финансовые затраты при получении услуги;</li> <li>- доля заявителей, считающих приемлемым размер сопутствующих финансовых затрат при получении услуги</li> </ul>

1	2	3
11.	Привлечение заявителями посредников для получения услуги	- необходимость привлечения заявителями посредников для получения услуги; - доля заявителей, обратившихся к посредникам для получения услуги
12.	Удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуги в целом, их ожидания в отношении улучшения качества предоставления услуги	- доля заявителей, удовлетворенных качеством предоставления услуги в целом; - наличие замечаний в отношении предоставления услуги, ожиданий в отношении улучшения качества предоставления услуги

#### Список используемых сокращений

ЕПГУ – федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

МФЦ – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг