

Мониторинг качества  
предоставления  
государственных и  
муниципальных услуг

Мониторинг (от лат. monitor -  
предостерегающий) - в широком смысле  
- специально организованное,  
систематическое наблюдение за  
состоянием объектов, явлений,  
процессов с целью их оценки, контроля  
или прогноза

Один из главных принципов мониторинга  
— непрерывность слежения

## Виды мониторингов

***Глобальный мониторинг*** предусматривает слежение за общемировыми процессами

***Региональный мониторинг*** охватывает отдельные регионы, в пределах которых наблюдаются процессы и явления

# Система критериев для оценки эффективности государственного управления



# Показатели эффективности организации государственного управления

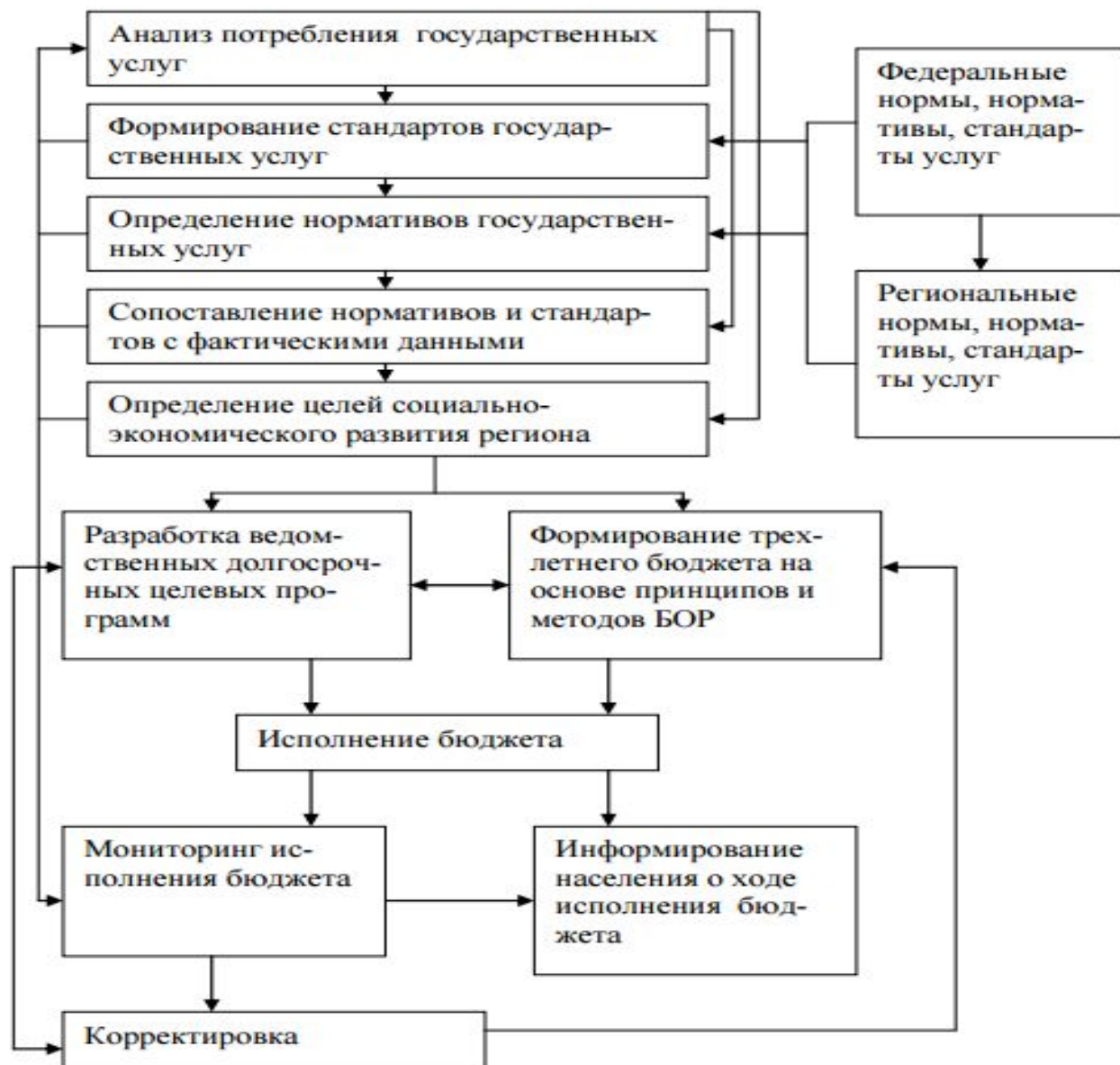
## Показатели эффективности организации государственного управления



**Расшифровка показателей в сфере эффективности организационно-технического уровня системы государственного управления**

Показатель	Формула расчета	Расшифровка слагаемых
K1 – уровень разделения труда служащих	$K1 = C1/C$	где C1 – число служащих, действующих на основе должностных инструкций; C – общее число служащих
K2 – уровень технологичности управления	$K2 = \Phi1/\Phi$	где $\Phi1$ – число функций органа или структурного подразделения, на выполнение которых имеются инструктивные или методические материалы; $\Phi$ – общее число функций органа или структурного подразделения
K3 – уровень контроля исполнения управленческих решений	$K3 = P1/P$	где P1 – число контролируемых решений за определенный период; P – общее число решений за тот же период
K4 – уровень планирования деятельности служащих	$K4 = Cп/C$	где Cп – число служащих, работа которых планируется в данном периоде; C – среднесписочный состав служащих
K5 – уровень числа служащих, текущие результаты которых постоянно оцениваются	$K5 = Co/C$	где Co – число служащих, текущие результаты которых постоянно оцениваются; C – общее число служащих
K6 – уровень стабильности кадров	$K6 = 1 - C2/C$	где C2 – число служащих, уволенных за год; C – общее число служащих
K7 – уровень дисциплинированности кадров	$K7 = 1 - C3/C$	где C3 – число служащих, получивших за год дисциплинарные взыскания; C – общее число служащих
K8 – уровень организации рабочих мест служащих	$K8 = 1 - C4/C$	где C4 – число служащих, рабочее место которых соответствует требованиям научной организации труда на площади, оснащенной в соответствии с условиями труда; C – общее число служащих
K9 – уровень технической вооруженности служащих	$K9 = 1 - C5/C$	где C5 – число служащих, использующих персональные компьютеры; C – общее число служащих
K10 – уровень организации профессиональной подготовки служащих	$K10 = 1 - C6/C$	где C6 – число служащих, прошедших профессиональную подготовку за год; C – общее число служащих
K11 – уровень работы с обращениями граждан в органы гос-	$K11 = 1 - O1/O$	где O1 – число обращений граждан за определенный период, по которым приняты решения

# Обобщенная схема поэтапного формирования системы стандартов качества государственных услуг



**Внутрироссийские официальные  
мониторинги качества  
государственного управления**



# Мониторинг официальных сайтов федеральных органов исполнительной власти

Мониторинг оценивает официальные сайты органов исполнительной власти, созданные и действующие на момент проведения мониторинга, на соответствие их содержания:

- положениям нормативных правовых актов, регулирующих вопросы доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;
- положениям нормативных правовых актов, устанавливающих технологические, программные и лингвистические требования к официальным сайтам государственных органов

## Методика

Проводится исследование содержания каждого официального сайта на предмет представленности на нем следующих групп сведений (которые оцениваются на основании содержательных и технологических параметров):

- Общая информация о федеральном органе исполнительной власти.
- Сведения о структуре федерального органа исполнительной власти.
- Сведения о государственных информационных системах, находящихся в ведении федерального органа исполнительной власти.
- Сведения о деятельности федерального органа исполнительной власти в сфере своей основной компетенции.
- Законодательство и нормотворческая деятельность федерального органа исполнительной власти.
- Сведения о деятельности федерального органа исполнительной власти по обеспечению прав, свобод и законных интересов физических и юридических лиц.
- Сведения о конкурсах, аукционах и запросах котировок в федеральном органе исполнительной власти, а также о заключенных государственных договорах (контрактах).
- Сведения о кадровом обеспечении федерального органа исполнительной власти.
- Сведения об исполнении федерального бюджета федеральным органом исполнительной власти.
- Критерии удобства восприятия информации (технологические требования).

# Мониторинг официальных сайтов органов государственной власти субъектов Российской Федерации

Мониторинг оценивает официальные сайты органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, созданные и действующие на момент проведения мониторинга, на соответствие их содержания:

- Положениям нормативных правовых актов, регулирующих вопросы доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления.
- Положениям нормативных правовых актов, устанавливающих технологические, программные и лингвистические требования к официальным сайтам государственных органов.

# **Методика**

Аналогична методике мониторинга  
официальных сайтов федеральных  
органов исполнительной власти

# Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

## Методика

Оценка проводилась на основании выполнения требований по переводу предоставления государственных и муниципальных услуг в электронную форму, установленных следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
- Постановление Правительства Российской Федерации № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет».
- План перехода на предоставление государственных услуг и исполнение государственных функций в электронном виде федеральными органами исполнительной власти, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации № 1555-р в редакции распоряжения Правительства Российской Федерации от 07.09.2010 № 1506-р.
- Сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями, утвержденный распоряжением Правительства Российской Федерации № 1993-р в редакции распоряжения Правительства Российской Федерации от 08.09.2010 № 1519-р.

Качество предоставления услуги в электронной форме оценивалось на основании:

- соответствия фактического этапа перехода на предоставление услуги в электронной форме целевому этапу;
- доступности процедур и результатов предоставления услуги в электронной форме;
- удовлетворения законодательно обоснованных ожиданий получателей в отношении процедур и результатов предоставления услуги;
- востребованность электронной услуги.

Каждому из вышеперечисленных пунктов приводится в соответствие самостоятельный показатель:

- соответствие целевому этапу перехода на предоставление услуги в электронной форме;
- доступность процедур и результатов предоставления услуги в электронной форме на Едином портале;
- удовлетворенность пользователей Единого портала процедурами и результатами предоставления услуг в электронной форме;
- востребованность услуги со стороны пользователей Единого портала.

На основании первичных данных мониторинга рассчитываются обобщенные показатели качества. Помимо показателей качества предоставления отдельной электронной услуги рассчитываются обобщенные показатели качества для всей выборки электронных услуг.

Показатель «Соответствие целевому этапу перехода на предоставление услуги в электронной форме» характеризует долю (процент) выполненных требований от общего числа требований, предъявляемых к услуге на соответствующем целевом этапе перехода.

## **Еженедельный мониторинг перехода на межведомственное взаимодействие**

Рейтинг отражает ход работы органов исполнительной власти по проектированию нового порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, не предусматривающего запроса у заявителя документов и сведений, имеющих в распоряжении иных органов власти, изменению правовых актов и разработке веб-сервисов для межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных услуг.

Мониторинг осуществляется на основании информации, подготовленной ведомствами для Правительственной комиссии по внедрению информационных технологий в деятельность органов власти. Обновляется еженедельно.

# Мониторинг качества и доступности государственных услуг для бизнеса и граждан

Мониторинг государственных услуг позволил получить количественные оценки масштабов административного бремени граждан и бизнеса. Эти оценки были выражены в таких параметрах, как количество обращений в органы власти и подведомственные организации, реальная стоимость каждого из этих обращений, затраты времени в очередях и на ожидание получения результата.