



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

КАРАР

29.12.2018

г.Казань

№ 1319

Об утверждении Порядка организации и проведения оценки качества оказания услуг населению

В целях совершенствования системы информационного взаимодействия и обеспечения оценки населением эффективности деятельности исполнительных органов государственной власти Республики Татарстан, органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Татарстан и организаций при оказании государственных услуг населению с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Кабинет Министров Республики Татарстан **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации и проведения оценки качества оказания услуг населению.
2. Определить в качестве модератора по осуществлению контроля регулярности и проведению анализа результатов оценки качества оказания услуг населению Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан (по согласованию).
3. Исполнительным органам государственной власти Республики Татарстан осуществлять оценку качества оказания услуг населению.
4. Предложить органам местного самоуправления муниципальных образований Республики Татарстан, территориальным органам федеральных органов исполнительной власти по Республике Татарстан и организациям осуществлять оценку качества оказания услуг населению.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Министерство информатизации и связи Республики Татарстан.

Премьер-министр
Республики Татарстан



А.В.Песошин

Утвержден
постановлением
Кабинета Министров
Республики Татарстан
от 29.12.2018 № 1319

Порядок организации и проведения оценки качества оказания услуг населению

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет механизм проведения оценки качества оказания услуг населению на территории Республики Татарстан и информационного обмена между исполнительными органами государственной власти Республики Татарстан, органами местного самоуправления муниципальных образований Республики Татарстан в ходе осуществления ими информационного взаимодействия при оказании государственных услуг населению с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.2. Целями разработки настоящего Порядка являются:

внедрение информационно-коммуникационных технологий в процессы информационного обмена между исполнительными органами государственной власти Республики Татарстан, органами местного самоуправления муниципальных образований Республики Татарстан и населением;

создание механизма оценки населением эффективности деятельности исполнительных органов государственной власти Республики Татарстан, органов местного самоуправления муниципальных образований Республики Татарстан, а также организаций при оказании государственных услуг населению с использованием информационных технологий.

2. Термины и определения

В настоящем Порядке используются следующие понятия:

система «Народный контроль» – государственная информационная система Республики Татарстан «Народный контроль»;

критерии – признаки, на основании которых производится оценка;

Мобильное приложение «Услуги РТ» – приложение для устройств на базе операционных систем iOS или Android для доступа к услугам, оказываемым исполнительными органами государственной власти и подведомственными организациями, органами местного самоуправления муниципальных образований Республики Татарстан и муниципальными учреждениями;

Модератор – Уполномоченный по правам человека в Республике Татарстан, осуществляющий контроль регулярности и качества проведения оценки, а также анализ результатов оценки и принятых по результатам анализа решений;

Ответственный орган – исполнительные органы государственной власти Республики Татарстан, органы местного самоуправления муниципальных образова-

ний Республики Татарстан, а также организации, осуществляющие функции по проведению оценки качества предоставляемых услуг населению;

Портал услуг – Портал государственных и муниципальных услуг Республики Татарстан в виде официальных сайтов <https://uslugi.tatarstan.ru>, <https://uslugi.tatar.ru>, <https://newuslugi.tatarstan.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащий сведения об услугах, оказываемых исполнительными органами государственной власти Республики Татарстан и подведомственными организациями, органами местного самоуправления муниципальных образований Республики Татарстан и муниципальными учреждениями, а также государственные и муниципальные услуги, доступные в электронном виде;

Оценка – метод сбора мнения населения о качестве оказываемых услуг, реализованный в виде электронных форм в Мобильном приложении «Услуги РТ» и на Портале услуг. На основании Оценок населения формируется рейтинг качества оказания услуг исполнительными органами государственной власти Республики Татарстан, органами местного самоуправления муниципальных образований Республики Татарстан, а также организациями;

Пользователь (респондент) – зарегистрированный в установленном порядке пользователь Портала услуг, принимающий участие в Оценке;

Технический оператор – государственное унитарное предприятие Республики Татарстан «Центр информационных технологий Республики Татарстан», ответственный за разработку и техническое сопровождение проведения Оценки.

3. Организационно-техническое сопровождение проведения Оценки

3.1. Проведение Оценки обеспечивается выполнением нижеуказанными участниками обязанностей, установленных настоящим Порядком.

3.2. Технический оператор:

обеспечивает бесперебойную возможность проведения Оценки;

обеспечивает создание, публикацию и корректировку Оценки услуг на Портале услуг и в Мобильном приложении «Услуги РТ»;

осуществляет создание отчетных форм с результатами проведения Оценки, в том числе по предложению Модератора и Ответственного органа.

3.3. На основании полученных Оценок формируется ежемесячный рейтинг качества оказания услуг.

3.4. Ответственный орган разрабатывает критерии Оценки и шкалу Оценки, необходимые для проведения Оценки, и вносит их на согласование Модератору и Министерству информатизации и связи Республики Татарстан.

3.5. Модератор:

совместно с Министерством информатизации и связи Республики Татарстан рассматривает и согласовывает критерии Оценки, шкалу Оценки и утверждает их протоколом совместно с Ответственным органом и Министерством информатизации и связи Республики Татарстан;

осуществляет контроль регулярности проведения Оценки и качества проводимых Оценок;

осуществляет анализ результатов Оценки на основании рейтинга и принятие мер, необходимых для изменения результатов Оценки;

вправе вносить предложения по совершенствованию механизма проведения Оценки и представлять их Техническому оператору.

4. Порядок проведения Оценки

4.1. Оценка осуществляется на основании системы критериев, характеризующих основные аспекты качества оказания услуг исполнительными органами государственной власти Республики Татарстан, органами местного самоуправления муниципальных образований Республики Татарстан, а также организациями.

4.2. Перечень услуг (сервисов Портала услуг), качество оказания которых осуществляется с помощью Оценки, определяется общим решением Модератора, Ответственного органа и Министерства информатизации и связи Республики Татарстан (приложение к настоящему Порядку).

4.3. Оценка осуществляется по шкале, определенной Модератором, Ответственным органом и Министерством информатизации и связи Республики Татарстан.

4.4. Требования к критериям:

полнота охвата в сочетании с относительной простотой инструментария Оценки;

необходимость и достаточность (система показателей должна быть построена таким образом, чтобы они не дублировали друг друга и в целом обеспечивали получение полной информации по всем блокам системы Оценки);

оперативность (система показателей должна обеспечивать быстрый сбор информации в целях принятия управленческих решений);

универсальность (система показателей должна быть инвариантной по отношению к социально-экономическим и другим особенностям в целях технологического обеспечения сравнительного анализа мониторинговой информации на федеральном уровне);

однозначность интерпретации значений показателей (информация, которую обеспечивают показатели, не должна допускать возможности многозначного ее толкования для эффективного принятия стратегических и оперативных управленческих решений).

4.5. Механизм запуска и длительность Оценки при получении услуг на Портале услуг и в Мобильном приложении «Услуги РТ» определяется Модератором, Ответственным органом и Министерством информатизации и связи Республики Татарстан.

4.6. Оценка доступна только авторизованным в установленном порядке на Портале услуг и в Мобильном приложении «Услуги РТ» Пользователям.

4.7. Пользователь в процессе получения услуг посредством Портала услуг и Мобильного приложения «Услуги РТ» имеет возможность оценить качество оказываемых услуг и указать критерии качества относительно предоставляемых услуг при минимальном количестве баллов.

4.8. Пользователю недоступны для просмотра результаты Оценки.

5. Рассмотрение результатов Оценки

5.1. Модератор:

осуществляет мониторинг Оценок в двух формах: постоянный (непрерывный) мониторинг и периодический мониторинг (осуществляется периодически, не менее 1 раза в месяц);

на основании формируемых статистических данных по оценке услуг в месячный срок анализирует полученные данные, а также проводит анализ по обращениям граждан, поступивших по оцениваемой услуге за указанный период;

формирует рейтинг оказания услуг исполнительными органами государственной власти Республики Татарстан, органами местного самоуправления муниципальных образований Республики Татарстан и организациями на основании рейтинга системы Оценки и мониторинга обращений граждан;

в случае выявления услуг, по итогам месяца набравшим низкие баллы по Оценке, направляет посредством системы «Народный контроль» в соответствующий Ответственный орган уведомление, содержащее результаты анализа данной услуги для принятия необходимых мер, направленных на повышение качества оказания услуги.

5.2. Ответственный орган:

получив уведомление от Модератора посредством системы «Народный контроль» по проблемным вопросам, рассматривает уведомление в порядке, установленном постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 10.08.2012 № 676 «Об электронном взаимодействии граждан, исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Республики Татарстан в рамках функционирования государственной информационной системы Республики Татарстан «Народный контроль», и принимает необходимые меры по устранению замечаний, указанных в уведомлении Модератором;

вносит Модератору предложения по повышению качества предоставления услуг, участвующих в Оценке;

в случае невозможности принятия мер по устранению замечаний в установленные постановлением Кабинета Министров Республики Татарстан от 10.08.2012 № 676 «Об электронном взаимодействии граждан, исполнительных органов государственной власти и органов местного самоуправления Республики Татарстан в рамках функционирования государственной информационной системы Республики Татарстан «Народный контроль» сроки присваивает уведомлению статус «Запланировано» с контрольным сроком, не превышающим трех календарных месяцев, по истечении которого направляет Модератору посредством системы «Народный контроль» отчет об устранении замечаний и подготовленных предложениях.

6. Мониторинг работы сервиса

6.1. Контроль регулярности проведения Оценки осуществляет Модератор.

6.2. Модератор ежеквартально и не позднее пятого числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представляет Кабинету Министров Республики Татарстан

аналитическую справку с рейтингом и отчетом о результатах проведения Оценки с указанием, если это необходимо для реализации решения, перечня необходимых поручений исполнительным органам государственной власти Республики Татарстан и органам местного самоуправления муниципальных образований Республики Татарстан.

6.3. По результатам рассмотрения аналитической справки Кабинет Министров Республики Татарстан формирует, при необходимости, перечень поручений.

6.4. Кабинет Министров Республики Татарстан осуществляет контроль исполнения перечня поручений Кабинета Министров Республики Татарстан, указанного в п.6.3.

Приложение
к Порядку организации
и проведения оценки
качества оказания услуг
населению

**Перечень услуг (сервисов Портала государственных и муниципальных
услуг Республики Татарстан), качество оказания которых
осуществляется с помощью оценки качества оказания услуг населению**

Сервис	Ответственный орган
Запись на прием к врачу	Министерство здравоохранения Республики Татарстан
Оплата услуг жилищно-коммунального хозяйства	Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Республики Татарстан
