КАБИНЕТ МИНИСТРОВ
РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

ТАТАРСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
МИНИСТРЛАР КАБИНЕТЫ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ **КАРАР**

2018 ел, 29 декабрь г.Казань № 1319

Халыкка хезмәт күрсәтү сыйфатын бәяләүне оештыру һәм үткәрү тәртибен раслау турында

«Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәреннән файдаланып халыкка дәүләт хезмәтләре күрсәткәндә мәгълүмати хезмәттәшлек системасын камилләштерү һәм Татарстан Республикасы дәүләт хакимияте башкарма органнары, Татарстан Республикасы муниципаль берәмлекләренең җирле үзидарә органнары һәм оешмалар эшчәнлегенең нәтиҗәлелеген халык тарафыннан бәяләүне тәэмин итү максатларында Татарстан Республикасы Министрлар Кабинеты КАРАР БИРӘ:

1. Карарга теркәлгән Халыкка хезмәт күрсәтү сыйфатын бәяләүне оештыру һәм үткәрү тәртибен расларга.
2. Даимилекне контрольдә тотуны гамәлгә ашыру һәм халыкка хезмәт күрсәтү сыйфатын бәяләү нәтиҗәләрен анализлау үткәрү буенча модератор сыйфатында Татарстан Республикасында Кеше хокуклары буенча вәкаләтле вәкилне билгеләргә (килешү буенча).
3. Татарстан Республикасы дәүләт хакимиятенең башкарма органнарына халыкка хезмәт күрсәтү сыйфатын бәяләүне гамәлгә ашырырга.
4. Татарстан Республикасы муниципаль берәмлекләренең җирле үзидарә органнарына, федераль башкарма хакимият органнарының Татарстан Республикасы буенча территориаль органнарына һәм оешмаларга халыкка хезмәт күрсәтү сыйфатына бәяләүне гамәлгә ашырырга тәкъдим итәргә.
5. Бу карарның үтәлешен тикшерүдә тотуны Татарстан Республикасы Мәгълүматлаштыру һәм элемтә министрлыгына йөкләргә.

Татарстан Республикасы
Премьер-министры А.В.Песошин

Татарстан Республикасы
Министрлар Кабинетының
2018 ел, 29 декабрь, 1319 нчы
карары белән расланган

Халыкка хезмәт күрсәтү сыйфатын бәяләүне оештыру һәм үткәрү тәртибе

1. Гомуми нигезләмәләр

1.1. Әлеге Тәртип «Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәреннән файдаланып халыкка дәүләт хезмәтләре күрсәткәндә алар тарафынннан мәгълүмати хезмәттәшлекне гамәлгә ашырганда Татарстан Республикасы дәүләт хакимияте башкарма органнары, Татарстан Республикасы муниципаль берәмлекләренең җирле үзидарә органнары арасында мәгълүмат алмашу һәм Татарстан Республикасы территориясендә халыкка хезмәт күрсәтүнең сыйфатын бәяләү үткәрү механизмын билгели.

1.2. Әлеге Тәртипнең максатлары булып түбәндәгеләр тора:

мәгълүмати-коммуникацион технологияләрне Татарстан Республикасы дәүләт хакимиятенең башкарма органнары, Татарстан Республикасы муниципаль берәмлекләренең җирле үзидарә органнары һәм халык арасында мәгълүмат алмашу процессларына кертү;

Татарстан Республикасы дәүләт хакимиятенең башкарма органнары, Татарстан Республикасы муниципаль берәмлекләренең җирле үзидарә органнары, шулай ук халыкка мәгълүмат технологияләрен кулланып дәүләт хезмәтләре күрсәткәндә оешмалар эшчәнлегенең нәтиҗәлелеген халык тарафыннан бәяләү механизмын булдыру.

2. Терминнар һәм билгеләмәләр

Әлеге Тәртиптә түбәндәге төшенчәләр кулланыла:

«Халык контроле» системасы – «Халык контроле» Татарстан Республикасы дәүләт мәгълүмат системасы;

критерийлар – алар нигезендә бәяләү башкарыла торган билгеләр;

«ТР хезмәтләре» мобиль кушымтасы – iOS яки Android операцион системалары базасындагы җайланмалар өчен дәүләт хакимиятенең башкарма органнары һәм ведомство карамагындагы оешмалар, Татарстан Республикасы муниципаль берәмлекләренең җирле үзидарә органнары һәм муниципаль учреждениеләр тарафыннан күрсәтелә торган хезмәтләрдән файдалану кушымта;

Модератор – бәяләүне уздыруның даимилыгын һәм сыйфатын тикшереп торуны, шулай ук бәяләү нәтиҗәләрен һәм кабул ителгән карарларны анализлауны гамәлгә ашыручы Татарстан Республикасында Кеше хокуклары буенча вәкаләтле вәкил;

Җаваплы орган – Татарстан Республикасы дәүләт хакимиятенең башкарма

органнары, Татарстан Республикасы муниципаль берәмлекләренең җирле үзидарә органнары, шулай ук халыкка күрсәтелә торган хезмәтләрнең сыйфатын бәяләү үткәрү функцияләрен гамәлгә ашыручы оешмалар;

Хезмәт күрсәтүләр порталы – «Интернет» мәгълүмат-телекоммуникация челтәрендә https://uslugi.tatarstan.ru, https://uslugi.tatar.ru, https://newuslugi.tatarstan.ru рәсми сайтлар рәвешендә дәүләт һәм муниципаль хезмәт күрсәтүләр порталы, ул үз эченә Татарстан Республикасы дәүләт хакимиятенең башкарма органнары һәм алар ведомстволары карамагындагы оешмалар, Татарстан Республикасы муниципаль берәмлекләренең җирле үзидарә органнары һәм муниципаль учреждениеләр тарафыннан күрсәтелә торган хезмәтләр, шулай ук электрон рәвештә күрсәтелә торган дәүләт һәм муниципаль хезмәтләр турында мәгълүматларны ала;

Бәяләү – «ТР Хезмәтләре» мобиль кушымтасында һәм Хезмәт күрсәтүләр порталында электрон формалар рәвешендә гамәлгә ашырылган күрсәтелә торган хезмәтләрнең сыйфаты турында халыкның фикерен җыю ысулы. Халык бәяләүләре нигезендә Татарстан Республикасы дәүләт хакимиятенең башкарма органнары, Татарстан Республикасы муниципаль берәмлекләренең җирле үзидарә органнары, шулай ук оешмалар тарафыннан хезмәт күрсәтү сыйфаты рейтингы төзелә;

Кулланучы (респондент) – билгеләнгән тәртиптә теркәлгән Хезмәт күрсәтүләр ләр порталын бәяләүдә катнашучы кулланучы;

Техник оператор – Бәяләү үткәрүне эшләү һәм техник алып бару өчен җаваплы «Татарстан Республикасы Мәгълүмати технологияләр үзәге» Татарстан Республикасының дәүләт унитар предприятиесе.

3. Бәяләү үткәрүне оештыру-техник тәэмин итү

3.1. Бәяләүне үткәрү түбәндә күрсәтелгән катнашучылар тарафыннан әлеге Тәртип белән билгеләнгән бурычларны үтәү белән тәэмин ителә.

3.2. Техник оператор:

Бәяләүне өзлексез үткәрү мөмкинлеген тәэмин итә;

Хезмәт күрсәтүләр порталында һәм «ТР Хезмәтләре» мобиль кушымтасында хезмәт күрсәтүләрне Бәяләүне төзүне, бастырып чыгаруны һәм төзәтүләр кертүне тәэмин итә;

Бәяләүне үткәрү нәтиҗәләре белән хисап формаларын төзүне гамәлгә ашыра, шул исәптән Модератор һәм Җаваплы орган тәкъдиме буенча.

3.3. Алынган Бәяләүләр нигезендә хезмәт күрсәтү сыйфатының айлык рейтингы формалаша.

3.4. Җаваплы орган Бәяләүне үткәрү өчен кирәкле бәяләү Бәяләү критерийларын һәм Бәяләү шкаласын әзерли һәм аларны Модераторга һәм Татарстан Республикасы Мәгълүматлаштыру һәм элемтә министрлыгына килештерүгә кертә.

3.5. Модератор:

Татарстан Республикасы Мәгълүматлаштыру һәм элемтә министрлыгы белән берлектә Бәяләү критерийларын һәм Бәяләү шкаласын карап тикшерә һәм

килештерә, һәм Җаваплы орган һәм Татарстан Республикасы Мәгълүматлаштыру һәм элемтә министрлыгы белән берлектә аларны беркетмә белән раслый;

Бәяләү үткәрүнең даими торышын һәм үткәрелә торган Бәяләүләрнең сыйфатын контрольдә тотуны гамәлгә ашыра;

рейтинг һәм Бәяләү нәтиҗәләрен үзгәртү өчен кирәкле чаралар кабул итү нигезендә Бәяләү нәтиҗәләрен анализлауны гамәлгә ашыра;

Бәяләү үткәрү механизмын камилләштерү буенча тәкъдимнәр кертергә һәм аларның Техник операторга тәкъдим итәргә хокуклы.

4. Бәяләү үткәрү тәртибе

4.1. Бәяләү Татарстан Республикасы дәүләт хакимиятенең башкарма органнары, Татарстан Республикасы муниципаль берәмлекләренең җирле үзидарә органнары, шулай ук оешмалар тарафыннан хезмәт күрсәтү сыйфатының төп аспектларын характерлаучы критерийлар системасы нигезендә гамәлгә ашырыла.

4.2. Бәяләү ярдәмендә күрсәтелә торган хезмәтләр (Хезмәт күрсәтүләр порталы сервислары) исемлеге Модератор, Жҗаваплы орган һәм Татарстан Республикасы мәгълүматлаштыру һәм элемтә министрлыгының уртак карары белән билгеләнә (әлеге Тәртипкә кушымта).

4.3. Бәяләү Модератор, Җаваплы орган һәм Татарстан Республикасы Мәгълүматлаштыру һәм элемтә министрлыгы тарафыннан билгеләнгән шкала буенча гамәлгә ашырыла.

4.4. Критерийларга таләпләр:

Бәяләүнең чагыштырмача гади кораллары белән колачлау тулылыгы ;

кирәк һәм җитәрлеклек (күрсәткечләр системасы шулай итеп төзелергә тиеш, алар бер-берсен кабатламасыннар һәм тулаем алганда Бәяләү системасының барлык блоклары буенча тулы мәгълүмат алуны тәэмин итсеннәр);

оперативлык (күрсәткечләр системасы идарә карарларын кабул итү максатларында тиз мәгълүмат җыюны тәэмин итәргә тиеш);

универсальлек (күрсәткечләр системасы федераль дәрәҗәдә мониторинг мәгълүматына чагыштырма анализны технологик тәэмин итү максатларында социаль-икътисадый һәм башка үзенчәлекләргә карата инвариант булырга тиеш);

күрсәткечләр мәгънәләрен интерпретацияләүнең бер мәгънәдә булуы (күрсәткечләр тәэмин итә торган мәгълүмат стратегик һәм оператив идарә карарларын нәтиҗәле кабул итү өчен аңа күпмәгънәле аңлатма бирү мөмкинлекләренә юл куймаска тиеш).

4.5. Хезмәт күрсәтүләр порталында һәм «ТР Хезмәтләре» мобиль кушымтасында Бәяләүне эшләтеп җибәрү механизмы һәм аның дәвамлылыгы Модератор, Җаваплы орган һәм Татарстан Республикасы Мәгълүматлаштыру һәм элемтә министрлыгы тарафыннан билгеләнә.

4.6. Бәяләү билгеләнгән Хезмәт күрсәтүләр порталында тәртиптә һәм «ТР Хезмәтләре» мобиль кушымтасында билгеләнгән тәртиптә авторизацияләнүчеләргә генә бирелә.

4.7. Кулланучы Хезмәт күрсәтүләр порталы һәм «ТР Хезмәтләре» мобиль кушымтасы аша хезмәтләр алу процессында күрсәтелә торган хезмәтләрнең

сыйфатын бәяли һәм минималь баллар саны булганда күрсәтелә торган хезмәтләргә карата сыйфат критерийларын күрсәтә ала.

4.8. Кулланучы Бәяләү нәтиҗәләрен карый алмый.

5. Бәяләү нәтиҗәләрен карап тикшерү

5.1. Модератор:

Бәяләү мониторингын ике формада тормышка ашыра: даими (өзлексез) мониторинг һәм вакыттан вакытка мониторинг (айга кимендә 1 тапкыр башкарыла);

хезмәт күрсәтүләрне бәяләү буенча формалаштырылган статистик мәгълүматлар нигезендә бер ай эчендә алынган мәгълүматларны анализлый, шулай ук әлеге чорда бәяләнгән хезмәт буенча кергән гражданнар мөрәҗәгатьләре буенча анализ үткәрә;

гражданнар мөрәҗәгатьләрен Бәяләү һәм мониторинглау системасы рейтингы нигезендә Татарстан Республикасы дәүләт хакимиятенең башкарма органнары, Татарстан Республикасы муниципаль берәмлекләренең җирле үзидарә органнары һәм оешмалар тарафыннан хезмәт күрсәтү рейтингын төзи;

Бәяләү буенча ай нәтиҗәләре буенча түбән баллар җыйган хезмәтләр ачыкланган очракта, «Халык контроле» системасы аша тиешле Җаваплы органга хезмәт күрсәтү сыйфатын арттыруга юнәлдерелгән кирәкле чаралар күрү өчен хезмәт күрсәтүне анализлау нәтиҗәләрен үз эченә алган хәбәрнамә җибәрә.

5.2. Җаваплы орган:

проблемалы мәсьәләләр буенча «Халык контроле» системасы аша Модератордан хәбәрнамә алгач, Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетының «Халык контроле» Татарстан Республикасы дәүләт мәгълүмат системасы эшчәнлеге кысаларында Татарстан Республикасы гражданнары, дәүләт хакимияте башкарма органнары һәм җирле үзидарә органнарының электрон хезмәттәшлеге турында» 2012 ел, 10 август, 676 нчы карары белән билгеләнгән тәртиптә хәбәрнамәне карап тикшерә һәм хәбәрнамәдә Модератор күрсәткән кисәтүләрне бетерү буенча кирәкле чаралар күрә;

Модераторга Бәяләүдә катнашучы хезмәт күрсәтүләрнең сыйфатын арттыру буенча тәкъдимнәр кертә;

Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетының «Халык контроле» Татарстан Республикасы дәүләт мәгълүмат системасы эшчәнлеге кысаларында Татарстан Республикасы гражданнары, дәүләт хакимияте башкарма органнары һәм җирле үзидарә органнарының электрон хезмәттәшлеге турында» 2012 ел, 10 август, 676 нчы карары белән билгеләнгән вакытларда кисәтүләрне бетерү буенча чаралар күрү мөмкинлеге булмаган очракта хәбәрнамәгә өч календарь айдан артмаган контроль срок белән «Планлаштырылган» статусы бирә, ул үткәннән соң «Халык контроле» системасы аша Модераторга кисәтүләрне бетерү һәм әзерләнгән тәкъдимнәр турында хисап җибәрә.

6. Сервис эше мониторингы

6.1. Бәяләүне үткәрүнең даимилеген контрольдә тотуны Модератор башкара.

6.2. Модератор квартал саен һәм хисап кварталыннан соң килүче айның бишенче көненнән дә соңга калмыйча Татарстан Республикасы Министрлар Кабинетына рейтинг һәм Бәяләү үткәрү нәтиҗәләре турында хисап белән аналитик белешмә тапшыра, әгәр карарны гамәлгә ашыру өчен кирәк булса, Татарстан Республикасы дәүләт хакимияте башкарма органнарына һәм Татарстан Республикасы муниципаль берәмлекләренең җирле үзидарә органнарына кирәкле йөкләмәләр исемлеген күрсәтә.

6.3. Аналитик белешмәне карап тикшерү нәтиҗәләре буенча Татарстан Республикасы Министрлар Кабинеты, кирәк булганда, йөкләмәләр исемлеген төзи.

6.4. Татарстан Республикасы Министрлар Кабинеты 6.3 пунктта күрсәтелгән Татарстан Республикасы Министрлар Кабинеты йөкләмәләре исемлеген үтәүне контрольдә тота.

Халыкка хезмәт күрсәтү сыйфатын бәяләүне оештыру һәм үткәрү тәртибенә кушымта

Хезмәт күрсәтү сыйфаты халыкка хезмәт күрсәтү сыйфатын бәяләү ярдәмендә башкарыла торган хезмәт күрсәүләр (Татарстан Республикасы дәүләт һәм муниципаль хезмәт күрсәтүләрләр порталы сервислары) исемлеге

Сервис	Җаваплы орган
Табибка язылу	Татарстан Республикасы Сәламәтлек саклау министрлыгы
Торак-коммуналь хуҗалык хезмәтләре өчен түләү	Татарстан Республикасы төзелеш, архитектура һәм торак-коммуналь хуҗалык министрлыгы