

МИНИСТЕРСТВО ВНУТРЕННИХ ДЕЛ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ
от 29 декабря 2014 г. N 1144

**О ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
В СИСТЕМЕ МВД РОССИИ**

В целях повышения качества предоставления органами внутренних дел Российской Федерации государственных услуг -

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Перечень государственных услуг, предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации (приложение N 1).

1.2. Инструкцию по организации и проведению мониторинга удовлетворенности заявителей качеством государственных услуг, предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации, и обеспечением их доступности<1> (приложение N 2).

<1> Далее - "Инструкция".

1.3. Опросную форму мониторинга удовлетворенности заявителей качеством государственных услуг, предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации, и обеспечением их доступности<1> (приложение N 3).

<1> Далее - "опросная форма".

2. Утвердить и ввести в действие, начиная с отчета за I квартал 2015 года, форму статистической отчетности "Отчет о количестве оказанных органами внутренних дел Российской Федерации государственных услуг" - Форма "1-ГУ" (приложение N 4).

3. Определить:

3.1. ДИТСиЗИ МВД России (А.М. Махонова) головным подразделением МВД России, ответственным за:

3.1.1. Контроль качества предоставления государственных услуг и обеспечение их доступности.

3.1.2. Организацию мониторинга удовлетворенности заявителей качеством государственных услуг, предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации, и обеспечением их доступности<1>.

<1> Далее - "мониторинг".

3.1.3. Размещение и актуализацию сведений о предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации государственных услугах в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)"<1>.

<1> Постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. N 861 "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 44, ст. 6274; N 49, ст. 7284; 2013, N 45, ст. 5807). Далее - "федеральный реестр".

3.2. ГУОБДД МВД России (В.И. Нилова) - ответственным за контроль качества предоставления государственных услуг, обеспечение их доступности и проведение мониторинга по линии безопасности дорожного движения.

3.3. ГУТ МВД России (Д.В. Шаробарова) - ответственным за контроль качества предоставления государственных услуг, оказываемых управлениями на транспорте МВД России по федеральным округам, Восточно-Сибирским и Забайкальским линейными управлениями МВД России на транспорте, Симферопольским линейным отделом МВД России на транспорте<1>, за обеспечение их доступности и проведение мониторинга государственных услуг, оказываемых подразделениями территориальных органов МВД России на транспорте.

<1> Далее - "подразделения территориальных органов МВД России на транспорте".

3.4. УЛРР МВД России (Л.В. Веденова) - ответственным за контроль качества предоставления государственных услуг, обеспечение их доступности и проведение мониторинга по линии лицензионно-разрешительной работы.

3.5. ФКУ "ГИАЦ МВД России" (П.А. Важева) - ответственным за контроль качества предоставления государственных услуг, обеспечение их доступности и проведение мониторинга по направлению деятельности.

4. ДИТСиЗИ МВД России (А.М. Махонову), ГУОБДД МВД России (В.И. Нилову), ГУТ МВД России (Д.В. Шаробарову), УЛРР МВД России (Л.В. Веденову) и ФКУ "ГИАЦ МВД России" (П.А. Важеву) (по направлениям деятельности):

4.1. Назначить должностных лиц из числа своих заместителей, ответственных за:

4.1.1. Организацию проведения мониторинга.

4.1.2. Подготовку актуальных сведений о предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации государственных услугах, размещаемых в федеральном реестре и на официальном сайте МВД России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4.1.3. Направление ответов на отзывы и жалобы заявителей на качество предоставления государственных услуг.

4.2. Обеспечить внесение изменений в должностные инструкции (должностные регламенты) руководителей, назначенных в соответствии с подпунктом 4.1 настоящего приказа.

5. ГУОБДД МВД России (В.И. Нилову), ГУТ МВД России (Д.В. Шаробарову), УЛРР МВД России (Л.В. Веденову) и ФКУ "ГИАЦ МВД России" (П.А. Важеву) (по направлениям деятельности) обеспечить представление в ДИТСиЗИ МВД России:

5.1. Обобщенных результатов мониторинга за полугодие<1> не позднее 20 числа месяца, следующего за отчетным полугодием<2>.

<1> Начиная со второго полугодия 2015 года.

<2> На основе результатов мониторинга, проведенного территориальными органами МВД России на региональном уровне за отчетный период.

5.2. Сведений о порядке предоставления государственных услуг, содержащихся в административных регламентах, в течение 10 календарных дней со дня вступления в силу нормативных правовых актов, утверждающих указанные регламенты либо вносящих в них изменения.

6. ДИТСиЗИ МВД России (А.М. Махонову) обеспечить:

6.1. Подготовку и доклад руководству МВД России результатов мониторинга по итогам полугодия<1> не позднее последнего числа месяца, следующего за отчетным периодом.

<1> Начиная со второго полугодия 2015 года.

6.2. Направление в ГУОБДД МВД России, ГУТ МВД России, УЛРР МВД России и ФКУ "ГИАЦ МВД России" копий материалов, предусмотренных подпунктом 6.1 настоящего приказа, в течение трех суток после их рассмотрения руководством МВД России для принятия управленческого решения и учета при планировании служебных командировок.

6.3. Представление до 1 мая 2015 года на согласование в ОАД МВД России методики изучения эффективности деятельности территориальных органов (структурных подразделений) МВД России по повышению качества предоставления государственных услуг и обеспечению их доступности для ее применения в ходе инспекторских и целевых проверок.

7. УОС МВД России (А.В. Пилипчуку) обеспечить в 10-дневный срок с момента издания настоящего приказа размещение на официальном сайте МВД России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" опросной формы, указанной в подпункте 1.3 настоящего приказа.

8. ГУОБДД МВД России (В.И. Нилову) и УЛРР МВД России (Л.В. Веденову) обеспечить подготовку сведений по Форме "1-ГУ" (в части касающейся), а также контроль за их достоверностью и своевременностью представления в ФКУ "ГИАЦ МВД России".

9. ФКУ "ГИАЦ МВД России" (П.А. Важеву) обеспечить:

9.1. Подготовку сведений по Форме "1-ГУ" (в части касающейся) и контроль за их достоверностью.

9.2. Ежегодно до 1 июня года, следующего за отчетным, подготовку и направление в Федеральную службу государственной статистики информации по форме федерального статистического наблюдения N 1-ЭГУ<1> на основании сведений, содержащихся в Форме "1-ГУ".

<1> Утверждена приказом Федеральной службы государственной статистики от 13 сентября 2013 г. N 365 "Об утверждении статистического инструментария для организации федерального статистического наблюдения за предоставлением государственных услуг".

10. Министрам внутренних дел по республикам, начальникам главных управлений, управлений МВД России по иным субъектам Российской Федерации, подразделений территориальных органов МВД России на транспорте<1>:

<1> Далее - "руководителям (начальникам) территориальных органов МВД России".

10.1. Определить структурное подразделение, ответственное за организацию и проведение мониторинга и мероприятий по повышению качества предоставления государственных услуг.

10.2. Назначить должностных лиц:

10.2.1. Из числа своих заместителей, ответственных за:

организацию и проведение мониторинга и мероприятий по повышению качества предоставления государственных услуг;

актуализацию сведений об оказываемых государственных услугах, размещенных на официальных сайтах территориальных органов МВД России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
подготовку сведений по Форме "1-ГУ".

10.2.2. Из числа руководителей структурных подразделений территориального органа МВД России, ответственных за:

организацию предоставления государственных услуг по направлениям деятельности, за поддержание в актуальном состоянии сведений о предоставляемых государственных услугах в местах приема и ожидания заявителей, обратившихся за предоставлением государственных услуг;

направление ответов на отзывы и жалобы заявителей на качество и доступность получения государственных услуг.

10.3. Обеспечить:

10.3.1. Проведение мониторинга в соответствии с Инструкцией, утвержденной настоящим приказом.

10.3.2. Размещение актуальной информации о предоставлении государственных услуг на официальных сайтах территориальных органов МВД России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и на информационных стендах в местах приема и ожидания заявителей, обратившихся за предоставлением государственных услуг, в течение 10 календарных дней со дня внесения изменений в сведения о порядке предоставления государственных услуг.

10.3.3. Подготовку и направление в ГУОБДД МВД России, ГУТ МВД России, УЛРП МВД России и ФКУ "ГИАЦ МВД России" (по направлениям деятельности):

результатов проведения мониторинга за полугодие<1> не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным полугодием;

<1> Начиная со второго полугодия 2015 года.

информации об утрате актуальности сведений о предоставляемых государственных услугах, размещенных в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"<1>, в течение 5 календарных дней.

<1> Постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. N 861 "О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)".

10.3.4. Внесение изменений:

в должностные инструкции (должностные регламенты) руководителей, назначенных в соответствии с подпунктами 10.2.1 и 10.2.2 настоящего приказа;

в положение о структурном подразделении территориального органа МВД России, определенном в соответствии с подпунктом 10.1 настоящего приказа.

10.3.5. Контроль за:

деятельностью территориальных органов МВД России на районном уровне по проведению ими мониторинга;

предоставлением обобщенной и достоверной информации по Форме "1-ГУ" в ФКУ "ГИАЦ МВД России" в соответствии с установленными сроками;

актуализацией сведений об оказываемых государственных услугах на официальных сайтах территориальных органов МВД России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и в местах приема и ожидания заявителей, обратившихся за предоставлением государственных услуг.

11. ДИТСиЗИ МВД России (А.М. Махонову), ГУОБДД МВД России (В.И. Нилову), ГУТ МВД России (Д.В. Шаробарову), УЛРП МВД России (Л.В. Веденову) и ФКУ "ГИАЦ МВД России" (П.А. Важеву), руководителям (начальникам) территориальных органов МВД России организовать изучение и выполнение требований настоящего приказа.

12. Признать утратившими силу:

12.1. Приказ МВД России от 14 июля 2011 г. N 837 "О повышении качества предоставляемых МВД России государственных услуг (функций) в электронном виде".

12.2. Приказ МВД России от 30 августа 2012 г. N 826 "Об организации и проведении мониторинга качества и доступности предоставления подразделениями и учреждениями МВД России государственных услуг (функций) в электронном виде".

12.3. Приказ МВД России от 31 декабря 2012 г. N 1165 "О внесении изменений в приказ МВД России от 14 июля 2011 г. N 837".

13. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителей Министра, ответственных за деятельность соответствующих подразделений.

Министр
генерал-полковник полиции
В. КОЛОКОЛЬЦЕВ

Приложение N 1
к приказу МВД России
от 29.12.2014 N 1144

ПЕРЕЧЕНЬ государственных услуг, предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации

1. Выдача справок о наличии (отсутствии) судимости и (или) факта уголовного преследования либо о прекращении уголовного преследования.
2. Выдача архивных справок.
3. Выдача справок о реабилитации жертв политических репрессий.
4. Проставление апостиля на официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории Российской Федерации.
5. Выдача удостоверения частного охранника.
6. Выдача лицензии на частную охранную деятельность.
7. Выдача лицензии на частную детективную (сыскную) деятельность и удостоверения частного детектива.
8. Выдача гражданину Российской Федерации лицензии на приобретение охотничьего или спортивного огнестрельного оружия с нарезным стволом и патронов к нему.
9. Прием квалификационного экзамена у граждан Российской Федерации, прошедших обучение по программе профессиональной подготовки частных охранников.
10. Выдача юридическому лицу лицензий на выполнение работ (услуг) по торговле гражданским и служебным оружием и основными частями огнестрельного оружия и (или) реализации (торговле) патронов к гражданскому и служебному оружию и составных частей патронов.
11. Выдача юридическому лицу лицензии на приобретение гражданского, служебного оружия и патронов.
12. Выдача гражданину Российской Федерации лицензии на приобретение газовых пистолетов, револьверов, сигнального оружия, холодного клинкового оружия, предназначенного для ношения с национальными костюмами народов Российской Федерации или казачьей формой.
13. Выдача гражданину Российской Федерации лицензии на приобретение огнестрельного оружия ограниченного поражения и патронов к нему.
14. Выдача гражданину Российской Федерации лицензии на приобретение спортивного или охотничьего огнестрельного гладкоствольного длинноствольного оружия, охотничьего пневматического оружия и спортивного пневматического оружия с дульной энергией свыше 7,5 Дж и патронов к нему.
15. Выдача юридическому лицу разрешения на хранение и использование оружия и патронов к нему или гражданину Российской Федерации разрешения на хранение и использование спортивного огнестрельного короткоствольного оружия с нарезным стволом и патронов к нему на стрелковом объекте.
16. Выдача юридическому лицу или гражданину Российской Федерации разрешения на хранение оружия и (или) патронов.
17. Выдача юридическому лицу разрешения на хранение и использование оружия на стрелковом объекте.
18. Выдача юридическому лицу, занимающемуся торговлей оружием и патронами, разрешения на хранение оружия и патронов.
19. Выдача юридическому лицу разрешения на ввоз в Российскую Федерацию и вывоз из Российской Федерации гражданского, служебного оружия и патронов к нему.

20. Выдача юридическому лицу или гражданину Российской Федерации разрешения на транспортирование оружия и (или) патронов.

21. Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на хранение и ношение охотничьего огнестрельного длинноствольного оружия, спортивного огнестрельного длинноствольного гладкоствольного оружия, охотничьего пневматического оружия или огнестрельного оружия ограниченного поражения и патронов к нему.

22. Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на хранение и ношение наградного оружия и патронов к нему.

23. Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на хранение огнестрельного гладкоствольного длинноствольного оружия самообороны и патронов к нему (без права ношения).

24. Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на хранение и ношение спортивного огнестрельного длинноствольного оружия, охотничьего огнестрельного длинноствольного оружия, используемого для занятий спортом, спортивного пневматического оружия с дульной энергией свыше 7,5 Дж и патронов к нему.

25. Выдача юридическому лицу с особыми уставными задачами разрешения на хранение и ношение служебного оружия и патронов к нему.

26. Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на ввоз в Российскую Федерацию или вывоз из Российской Федерации гражданского или наградного оружия и патронов к нему.

27. Выдача юридическому лицу-перевозчику разрешения на перевозку оружия и патронов.

28. Выдача гражданину Российской Федерации лицензии на коллекционирование и (или) экспонирование оружия, основных частей огнестрельного оружия, патронов к оружию.

29. Выдача отдельным категориям военнослужащих и сотрудников государственных военизированных организаций, находящихся на пенсии, а также должностным лицам государственных органов, которым законом разрешено хранение и ношение оружия, разрешения на хранение и ношение огнестрельного короткоствольного оружия и патронов к нему.

30. Выдача юридическому лицу лицензий на выполнение работ (услуг) по хранению гражданского и служебного оружия и основных частей огнестрельного оружия и (или) патронов к гражданскому и служебному оружию и составных частей патронов.

31. Выдача иностранному гражданину лицензии на приобретение в Российской Федерации гражданского оружия, а также разрешения на вывоз из Российской Федерации приобретенного гражданского оружия.

32. Проведение добровольной государственной дактилоскопической регистрации в Российской Федерации.

33. Регистрация автотранспортных средств и прицепов к ним.

34. Предоставление сведений об административных правонарушениях в области дорожного движения<1>.

<1> Приказ МВД России от 2 марта 2009 г. N 185 "Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации исполнения государственной функции по контролю и надзору за соблюдением участниками дорожного движения требований в области обеспечения безопасности дорожного движения" (зарегистрирован в Минюсте России 18 июня 2009 года, регистрационный N 14112).

35. Проведение экзаменов на право управления транспортными средствами и выдача водительских удостоверений.

Приложение N 2
к приказу МВД России
от 29.12.2014 N 1144

ИНСТРУКЦИЯ
по организации и проведению мониторинга удовлетворенности заявителей качеством государственных услуг, предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации, и обеспечением их доступности

I. Общие положения

1. Инструкция по организации и проведению мониторинга удовлетворенности заявителей<1> качеством государственных услуг, предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации, и обеспечением их доступности<2>, разработана в соответствии с постановлением Правительства

Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. N 1284 "Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей".

<1> В настоящей Инструкции под заявителями понимаются граждане, а также представители юридических лиц, обратившиеся за получением государственной услуги.

<2> Далее - "Инструкция".

2. Под мониторингом удовлетворенности заявителей качеством государственных услуг, предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации, и обеспечением их доступности<1> в настоящей Инструкции понимаются систематическое комплексное исследование и анализ текущей практики предоставления государственных услуг, направленные на выявление проблем предоставления услуг, повышение качества их предоставления в соответствии с требованиями, установленными в административных регламентах предоставления государственных услуг органами внутренних дел Российской Федерации и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

<1> Далее - "мониторинг".

3. Цели мониторинга:

установление уровня удовлетворенности заявителей качеством государственных услуг, предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации<1>, и обеспечением их доступности;

<1> Далее - "государственные услуги".

своевременная фиксация отклонений от установленных норм административных регламентов МВД России по предоставлению государственных услуг;

выявление и анализ проблем при предоставлении государственных услуг.

4. Задачами мониторинга являются:

выявление уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг и обеспечением их доступности;

определение соответствия условий, процедуры и результатов предоставления государственных услуг ожиданиям их получателей;

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

разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления государственных услуг, повышению качества их предоставления;

контроль последующей динамики исследованных параметров качества и доступности государственных услуг, результативности мер по их улучшению.

5. С целью проведения мониторинга государственные услуги подразделяются на следующие группы:

5.1. По категориям заявителей:

государственные услуги, заявителями которых являются только физические лица (граждане);

государственные услуги, заявителями которых являются только юридические лица (организации);

государственные услуги, заявителями которых являются физические лица (граждане) и юридические лица (организации).

5.2. По направлениям деятельности:

государственные услуги по линии обеспечения безопасности дорожного движения;

государственные услуги по линии лицензионно-разрешительной работы;

государственные услуги по линии информационно-справочной работы;

государственная услуга по проведению добровольной государственной дактилоскопической регистрации в Российской Федерации.

5.3. По возмездности:

государственные услуги, за предоставление которых взимается государственная пошлина;

государственные услуги, за предоставление которых государственная пошлина не взимается.

II. Порядок проведения мониторинга

6. Мониторингу подлежат государственные услуги, предоставляемые органами внутренних дел Российской Федерации, перечисленные в [приложении N 1](#) к настоящему приказу.

7. Подразделением МВД России, ответственным за организацию мониторинга, является ДИТСиЗИ МВД России.

8. Мониторинг проводится:

на федеральном уровне - ГУОБДД МВД России, ГУТ МВД России, УЛРП МВД России и ФКУ "ГИАЦ МВД России"<1>;

<1> Далее - "подразделения МВД России федерального уровня".

на региональном уровне - территориальными органами МВД России на окружном<1>, межрегиональном и региональном уровнях (по направлениям деятельности)<2>;

<1> За исключением ГУ МВД России по Северо-Кавказскому федеральному округу.

<2> Далее - "территориальные органы МВД России на региональном уровне".

на районном уровне - территориальными органами МВД России на районном уровне.

9. Мониторинг состоит из следующих этапов:

9.1. На первом этапе определяются кадровые и материальные ресурсы, необходимые для проведения мониторинга, составляется график проведения мониторинга.

9.2. На втором этапе осуществляется сбор информации. Собранная информация может быть как на бумажном носителе, так и в электронной форме.

9.3. На третьем этапе полученные данные обрабатываются как вручную, так и с использованием сетевых, локальных аппаратных и программных средств автоматизации и автоматизированной обработки данных, предусматривающих также графическую визуализацию данных (статистические таблицы, графики, матрицы), облегчающие процесс обработки полученной информации. При использовании нескольких источников данных об уровне удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг и обеспечением их доступности вычисляется среднеарифметическое значение показателей.

9.4. На четвертом этапе осуществляется анализ результатов мониторинга, формирование отчетов и соответствующих итоговых выводов. Полученные в ходе мониторинга данные должны быть сопоставимы с данными прошедших периодов, а также плановыми показателями<1>.

<1> Постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. N 1284 "Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 51, ст. 7219) и План выполнения мероприятий по достижению показателей, указанных в пункте 1 и в подпункте "е" пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления", утвержденного заместителем Председателя Правительства Российской Федерации - руководителем Аппарата Правительства Российской Федерации В. Сурковым 24 сентября 2012 г. N 5148п-П16.

При установлении факта несоответствия результатов мониторинга плановым показателям или выявлении отрицательной динамики осуществляется изложение возможных причин их допущения.

9.5. На пятом этапе осуществляется разработка управленческих решений, обеспечивается рассмотрение результатов мониторинга на оперативных совещаниях и их использование в качестве основы для принятия управленческих решений.

10. При проведении мониторинга выявляются и анализируются:

10.1. Мнение заявителя о качестве предоставления государственных услуг и обеспечении их доступности, включая оценку по следующим основным критериям:

10.1.1. Время предоставления государственных услуг.

10.1.2. Время ожидания в очереди при получении государственных услуг.

10.1.3. Компетентность сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных услуг.

10.1.4. Комфортность условий в помещении, в котором предоставлены государственные услуги.

10.1.5. Доступность информации о порядке предоставления государственных услуг<1>.

<1> Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 7, ст. 776; 2011, N 29, ст. 4291; 2013, N 23, ст. 2870; N 51, ст. 6686; N 52, ст. 6961).

10.2. Отзывы заявителей в отношении должностных лиц органов внутренних дел Российской Федерации на ненадлежащее оказание и организацию предоставления государственных услуг, размещенные на портале автоматизированной информационной системы "Информационно-аналитическая

система мониторинга качества государственных услуг"<1>, расположенном по адресу www.vaschkontrol.ru в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"<2>.

<1> Далее - "ИАС МКГУ" или "Аналитическая система мониторинга".

<2> Постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. N 1284. Далее - "сервис "Ваш контроль".

10.3. Жалобы заявителей по вопросам предоставления государственных услуг.

11. При проведении мониторинга осуществляется сбор данных об уровне удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг и обеспечением их доступности посредством:

ведомственного опроса получателей государственной услуги непосредственно в местах их оказания; ведомственных информационных систем, участвующих в предоставлении государственных услуг<1>;

<1> Использование указанных систем осуществляется после ввода в эксплуатацию сервиса предоставления государственных услуг (государственный контракт от 17 октября 2013 г. N 116-2013/ИСОД).

сведений сервиса "Ваш контроль";

системы ИАС МКГУ.

12. Территориальные органы МВД России на районном уровне ежемесячно направляют результаты мониторинга в территориальные органы МВД России на региональном уровне.

13. Территориальные органы МВД России на региональном уровне:

ежемесячно обеспечивают сбор, обобщение, анализ результатов мониторинга и их доклад руководству;

в сроки, установленные настоящим приказом, направляют в подразделения МВД России федерального уровня обобщенные результаты мониторинга по направлениям деятельности.

III. Ведомственный опрос получателей государственной услуги

14. При организации сбора данных об уровне удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг и обеспечением их доступности<1> используется опросная форма мониторинга удовлетворенности заявителей качеством государственных услуг, предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации, и обеспечением их доступности<2> ([приложение N 3 к настоящему приказу](#)), размещенная на официальном сайте МВД России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

<1> Далее - "опрос".

<2> Далее - "опросная форма".

15. Опрос проводится территориальными органами МВД России на региональном и районном уровнях путем предложения заявителю<1>, получившему в органе внутренних дел Российской Федерации государственную услугу, собственноручно заполнить опросную форму в бумажном виде.

<1> Под заявителями понимаются граждане, а также представители юридических лиц, обратившиеся за получением государственной услуги.

16. В опросе учитывается мнение заявителей, получивших государственные услуги по линии органов внутренних дел Российской Федерации в течение отчетного полугодия.

17. При проведении опроса количество опрашиваемых заявителей, получивших государственную услугу, должно быть достаточным для составления объективной оценки уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственной услуги и обеспечением их доступности (не менее 100 заявителей, получивших государственные услуги по направлениям деятельности в отчетном периоде (по линии государственной услуги по проведению добровольной дактилоскопической регистрации в Российской Федерации - 10 % от общего количества заявителей, получивших государственные услуги, но не менее 10 заявителей).

18. По результатам значений опроса заявителей в соответствии с Расчетом сводной оценки по опросной форме мониторинга удовлетворенности заявителей качеством государственных услуг, предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации, и обеспечением их доступности, выставленной по результатам опроса ([приложение N 1 к настоящей Инструкции](#)) выставляется итоговая оценка.

19. Результаты значений опроса заявителей, полученных на основании опросных форм, суммируются нарастающим итогом за отчетное полугодие не позднее 3 числа месяца, следующего за отчетным месяцем, в Сводной таблице результатов мониторинга удовлетворенности заявителей качеством

государственных услуг, предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации, и обеспечением их доступности (приложение N 2 к настоящей Инструкции)<1>.

<1> Далее - "Сводная таблица".

20. Сводная таблица предусматривает заполнение следующих показателей:

20.1. В графе 1 указывается общее количество заполненных опросных форм по каждой государственной услуге, указанной в приложении N 1 к настоящему приказу, и по направлениям деятельности (графа А).

20.2. В графах 2 - 17 указываются суммарные цифровые значения соответствующих строк опросных форм.

20.3. В графе 18 указывается количество опросных форм, по которым выставлена итоговая оценка "удовлетворительно".

20.4. В графе 19 указывается процентный показатель удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг (Уитог), рассчитанный по формуле:

Уитог = $Aud * 100 \% / Co$, где

Aud - цифровое значение количества опросных форм, по которым выставлена итоговая оценка "удовлетворительно" (графа 18);

Co - общее количество заполненных опросных форм по каждой государственной услуге (графа 1).

20.5. В графе 20 выставляется оценка уровня удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг:

оценка "удовлетворительно" - при значении Уитог, равном 75% и более;

оценка "неудовлетворительно" - при значении Уитог менее 75%.

21. При формировании результатов мониторинга на федеральном уровне обобщаются результаты опроса заявителей по направлениям деятельности с использованием Сводной таблицы.

IV. Ведомственные информационные системы, участвующие в предоставлении государственных услуг

22. При проведении мониторинга используются:

аналитические данные об уровне удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг и обеспечением их доступности, содержащиеся в информационных системах, участвующих в предоставлении государственных услуг;

обобщенные сведения результатов мониторинга опросов заявителей, размещенные на официальном сайте МВД России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

V. Сведения сервиса "Ваш контроль"

23. При организации сбора данных об уровне удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг и обеспечением их доступности с использованием сервиса "Ваш контроль" осуществляется:

23.1. Оценка удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг по сведениям сервиса "Ваш контроль" в отношении территориального органа МВД России на районном уровне (Сотр) по формуле:

Сотр = $От * 100 \% / Гу$, где

От - количество отрицательных отзывов, размещенных в сервисе "Ваш контроль", за отчетный период;

Гу - общее количество отзывов, размещенных в сервисе "Ваш контроль", за отчетный период.

Оценка "удовлетворительно" выставляется при значении Сотр, равном 25 % и менее.

23.2. Оценка удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг по сведениям сервиса "Ваш контроль" в отношении территориального органа МВД России на региональном уровне (Тотр) по формуле:

Тотр = $Оу * 100 \% / Ко$, где

Оу - суммарное значение оценок Сотр, равных оценке "неудовлетворительно";

Ко - суммарное значение оценок Сотр.

Оценка "удовлетворительно" выставляется при значении Тотр, равном 25 % и менее.

23.3. Оценка удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг по сведениям сервиса "Ваш контроль" (Фотр) в отношении подразделений МВД России федерального уровня по направлениям деятельности по формуле:

Фотр = $Оу * 100 \% / Ко$, где

Оу - суммарное значение оценок Тотр, равных оценке "неудовлетворительно";

Ко - суммарное значение оценок Тотр.

Оценка "удовлетворительно" выставляется при значении Фотр, равном 25 % и менее.

24. На основании оценок удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг и обеспечением их доступности по сведениям сервиса "Ваш контроль", сформированных подразделениями МВД России федерального уровня по направлениям деятельности, определяется обобщенный результат деятельности органов внутренних дел Российской Федерации за отчетный период по предоставлению государственных услуг.

VI. Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ)

25. При проведении мониторинга подразделениями системы МВД России, имеющими доступ к ИАС МКГУ<1>, по результатам сведений специализированного экспертного раздела Аналитической системы мониторинга<2> выставляются оценки:

<1> ДИТСиЗИ МВД России, ГУОБДД МВД России и УЛРП МВД России.
<2> Далее - "экспертный сервис".

по направлениям деятельности подразделений МВД России, предоставляющих государственные услуги;

по территориальному органу МВД России на региональном уровне.

26. При выставлении оценки используется показатель количества положительных оценок, сформированный экспертным сервисом в автоматическом режиме за отчетное полугодие.

27. Оценка "удовлетворительно" выставляется при показателе количества положительных оценок экспертного сервиса, равном 75% и более.

VII. Результаты мониторинга

28. По итогам проведения мониторинга за полугодие составляется отчет об уровне удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг и обеспечением их доступности за отчетный период, содержащий следующие сведения:

28.1. Наименование государственных услуг, указанных в [приложении N 1](#) к настоящему приказу.

28.2. Описание практики предоставления государственных услуг.

28.3. Описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления государственных услуг.

28.4. Анализ полученных результатов в динамике с результатами мониторинга предыдущего отчетного периода.

28.5. Предложения по принятию решений по результатам мониторинга, в том числе по улучшению условий предоставления государственных услуг, направленных на повышение удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг и обеспечением их доступности.

28.6. Результатами удовлетворенности заявителей, полученными при проведении мониторинга за отчетный период являются:

оценка удовлетворенности заявителей качеством предоставления государственных услуг, выставленная с использованием сведений сервиса "Ваш контроль";

показатели ИАС МКГУ;

сводные таблицы.

29. Отчет о результатах проведения мониторинга может сопровождаться таблицами, содержащими фактические данные, графиками и диаграммами.

30. Результаты проведения мониторинга учитываются при подведении итогов ежегодной оценки<1> деятельности руководителей территориальных органов МВД России (их структурных подразделений), формировании информационно-справочных и аналитических материалов с информацией о результатах и эффективности проводимых мероприятий по повышению качества предоставления государственных услуг и обеспечения их доступности.

<1> Постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. N 1284.

Оценка "удовлетворительно" выставляется территориальному органу МВД России, если доля заявителей, положительно оценивших (4 и 5 баллов по пятибалльной шкале) качество и доступность государственных услуг, превышает плановый показатель на текущий период.

31. Результаты мониторинга используются:

31.1. ДИТСиЗИ МВД России для подготовки доклада руководству МВД России с учетом рейтинга территориальных органов МВД России, формируемого по результатам мониторинга удовлетворенности заявителей качеством государственных услуг, предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации, и обеспечением их доступности.

31.2. Подразделениями МВД России федерального уровня - в целях повышения качества предоставления государственных услуг, а также принятия решений о проведении целевых (самостоятельных) выездов в территориальные органы МВД России на региональном уровне.

31.3. Территориальными органами МВД России на региональном уровне - в целях повышения качества предоставления государственных услуг, а также принятия решений о проведении целевых (самостоятельных) выездов в территориальные органы МВД России на районном уровне.

Приложение N 1

к Инструкции по организации и проведению мониторинга удовлетворенности заявителей качеством государственных услуг, предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации, и обеспечением их доступности

РАСЧЕТ
сводной оценки по опросной форме мониторинга удовлетворенности заявителей качеством государственных услуг, предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации, и обеспечением их доступности заявителя, выставленной по результатам опроса

Каждому ответу на вопросы N 5 - 9 опросной формы мониторинга удовлетворенности заявителями качеством государственных услуг, предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации, и обеспечением их доступности (приложение N 3 к настоящему приказу) присваивается оценочный балл:

"очень оперативно", "очень высокая", "полностью доступна" - 5 баллов;

"быстро", "высокая", "доступна" - 4 балла;

"средне", "средняя", "достаточно доступна" - 3 балла;

"долго", "низкая", "недоступна" - 2 балла;

"очень долго", "очень низкая", "совершенно недоступна" - 1 балл.

Итоговая оценка "удовлетворительно" ставится, если сумма баллов опросной формы равна 19 и выше.

Приложение N 2

к Инструкции по организации и проведению мониторинга удовлетворенности заявителей качеством государственных услуг, предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации, и обеспечением их доступности

СВОДНАЯ ТАБЛИЦА
результатов мониторинга удовлетворенности заявителей качеством
государственных услуг, предоставляемых органами внутренних
дел Российской Федерации, и обеспечением их доступности
за _____ 20__ г.
(отчетный период)

(наименование территориального органа МВД России на окружном<1>, межрегиональном, региональном и районном уровнях)

N п/п	Вопрос	Варианты ответа	Отметка
1.	Социальный статус	Руководитель	
		Служащий	
		Работник	
		Пенсионер	
		Студент	
		Неработающий	
		Другое	
2.	Наименование территориального органа МВД России	Список территориальных органов МВД России (выбор одного территориального органа МВД России из списка)	
3.	Наименование государственной услуги	Список государственных услуг, предоставляемых МВД России (выбор одной услуги из списка)	
4.	Были ли Вы осведомлены о порядке предоставления государственных услуг в электронном виде? Если да, то из какого источника? (возможно несколько ответов)	Не осведомлен	
		Телевидение	
		Радио	
		Официальный сайт МВД России в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	
		Иные сайты в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	
		Газеты	
		Журналы	
		Выставки	
		Информационные буклеты	
Информация получена при посещении органа внутренних дел Российской Федерации			
5.	Ваша оценка оперативности предоставления государственных услуг	Очень оперативно	
		Быстро	
		Средне	
		Долго	
		Очень долго	
		Очень оперативно	
		Быстро	

6.	Ваша оценка времени ожидания в очереди при получении государственных услуг	Средне	
		Долго	
		Очень долго	
7.	Ваша оценка компетентности сотрудника органа внутренних дел, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных услуг	Очень высокая	
		Высокая	
		Средняя	
		Низкая	
		Очень низкая	
8.	Ваша оценка комфортности условий в помещении, в котором предоставлены государственные услуги	Очень высокая	
		Высокая	
		Средняя	
		Низкая	
		Очень низкая	
9.	Ваша оценка доступности информации о порядке предоставления государственных услуг	Полностью доступна	
		Доступна	
		Достаточно доступна	
		Недоступна	
		Совершенно недоступна	
10.	Ваши предложения по повышению качества предоставления МВД России государственных услуг:		
Итоговая оценка <1>:			

<1> Далее - "ЕПГУ".

Примечание. В отчет также включаются сведения по государственным услугам, предоставляемым непосредственно в ФКУ "ГИАЦ МВД России".

Начальник УЛРР МВД России, УТ МВД России по ФО,
Восточно-Сибирского и Забайкальского ЛУ,
Симферопольского ЛО МВД России на транспорте,
министр внутренних дел по республике, начальник
главного управления, управления МВД России по иному
субъекту Российской Федерации

(фамилия)

(специальное звание)

(подпись)

Исполнитель

(фамилия)

(телефон)

(специальное звание)

(подпись)

" ____ " _____ 20 __ г.