

Методический материал, содержащий сведения о ключевых показателях, характеризующих качество предоставления государственных услуг, а также основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность по оказанию населению государственных услуг



# ГОСУСЛУГИ



**Какой Указ Президента  
Российской Федерации  
направлен на  
совершенствование  
системы государственного  
управления?**

от 6 мая 2011 г. № 601



Каким постановлением Правительства Российской Федерации утверждены правила оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов внутренних дел, предоставляющих государственные услуги, и предусматривает освобождение руководителей от занимаемых должностей при снижении показателей удовлетворенности граждан качеством госуслуг?

от 12 декабря 2012 г. № 1284



Каким приказом МВД России  
определен Перечень  
организационных мер по  
сокращению времени ожидания  
заявителей в очереди для  
получения государственных услуг,  
предоставляемых МВД России?

от 31 декабря 2013 г. № 1039



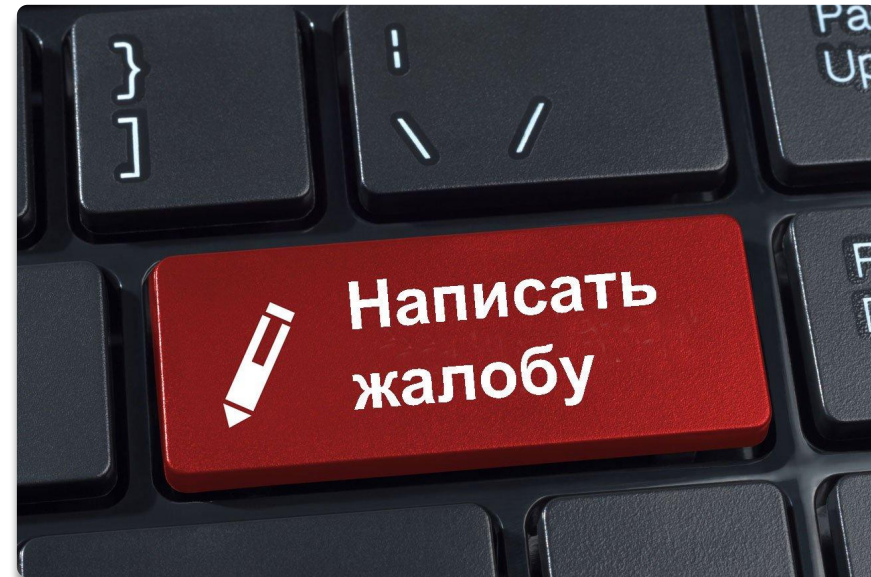
Какой ведомственный  
нормативный правовой акт  
определяет организацию и  
проведение мониторинга  
качества и доступности  
предоставления  
государственных услуг в  
системе МВД России?

от 28 декабря 2020 г. № 910



**Гражданин при получении государственной услуги имеет право обратиться с жалобой на качество ее предоставления:**

- 1) посредством официального сайта;
- 2) на личном приеме;
- 3) федеральной государственной системы досудебного обжалования.



**В целях проведения оценки эффективности деятельности руководителей выявляется мнение гражданина о качестве предоставления государственных услуг, включая оценку по 5 основным критериям:**

- 1) время предоставления государственных услуг;
- 2) время ожидания в очереди при получении государственных услуг;
- 3) вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных услуг;
- 4) комфортность условий в помещении, котором предоставлены государственные услуги;
- 5) доступность информации о порядке предоставления государственных услуг.



Какова должна быть  
продолжительность  
максимального времени  
ожидания заявителей в  
очереди?

не более 15 минут





**Размещение актуальной информации о предоставлении государственных услуг в ФРГУ, на официальном сайте территориального органа МВД России и на информационных стендах в местах приема и ожидания заявителей обеспечивается:**

в течение 10 календарных дней с даты утраты актуальности информации



Совокупность каких оценок опроса граждан о качестве предоставления государственных услуг учитывается для выставления по 5-бальной системе оценки «удовлетворительно» в соответствии с требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284?

только оценки 4 и 5 баллов



Уровень удовлетворенности  
граждан Российской  
Федерации качеством  
предоставления  
государственных услуг с 2018  
года должен составлять:

90%



90%

**Жалоба гражданина на действия (бездействия) должностных лиц при предоставлении государственных услуг должна быть рассмотрена уполномоченным подразделением МВД России (кроме случаев обжалования отказа в приеме документов либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок):**

в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если не были установлены более короткие сроки ее рассмотрения



**Доля граждан, использующих  
механизм предоставления  
государственных услуг МВД  
России в электронном виде, к  
2018 году должна составлять:**

Не менее 70%



**70%**

По опросной форме мониторинга  
удовлетворенности заявителем  
качеством государственных  
услуг, предоставляемых органами  
внутренних дел Российской  
Федерации, и обеспечением их  
доступности итоговая оценка  
"удовлетворительно"  
выставляется, если сумма баллов:

равна 13 и выше



**13+**

**Периодичность подготовки  
доклада руководству  
территориального органа МВД  
России на районном и  
региональных уровнях  
результатов мониторинга  
качества предоставления  
государственных услуг:**

ежеквартально



**КВАРТАЛ**

**В какой форме заявители  
заполняют опросную форму  
мониторинга  
удовлетворенности  
заявителей качеством  
государственных услуг,  
предоставляемых органами  
внутренних дел Российской  
Федерации, и обеспечением  
их доступности:**

в электронной форме на официальном сайте УМВД  
(за исключением УНК УМВД)



*Опрос МВД России о качестве государственных услуг*



**В соответствии с  
Административными  
регламентами МВД России  
по предоставлению  
государственных услуг  
качество государственной  
услуги характеризуется  
отсутствием:**

- очередей при приеме и выдаче документов заявителям;
- нарушений сроков предоставления государственной услуги;
- обоснованных жалоб и претензий на действия (бездействие) сотрудников, предоставляющих государственную услугу;
- нарушений при информировании граждан о предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации государственных услугах;
- нарушений при предоставлении государственных услуг МВД России в электронном виде.

