



**Создание системы  
общественного контроля качества  
предоставления государственных  
и муниципальных услуг на  
территории Республики Алтай**



# Теоретические и правовые основы создания системы общественного контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг

## Цель создания Системы –

повышение качества и доступности предоставления массовых и общественно значимых государственных и муниципальных услуг для граждан и бизнеса.

## Задачи:

- провести исследования опыта внедрения систем оценки качества услуг потребителями (получателями) услуг;
- сформировать единую методологию и технологию общественного контроля, позволяющую всем желающим оценить качество полученных услуг;
- организовать нормативно-правовое обеспечение системы общественного контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг



# Теоретические и правовые основы создания системы общественного контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг

## Реформирование бюджетных расходов (муниципальных финансов)

Управление  
бюджетными  
расходами

Управление  
результатами  
деятельности

## Административная реформа

Управление  
функциями  
(процедурами)

Управление  
процессами  
предоставления  
услуг

## Реформирование бюджетных учреждений

Деятельность  
на основе  
бюджетных  
смет

Деятельность на  
основе гос. (мун.)  
задания и  
соглашения о  
субсидирование

## Организация системы предоставления государственных (муниципальных) услуг

Планирование объема и  
стоимости предоставления  
услуг

Предоставление услуг в  
соответствии с установленными  
требованиями

Учет результатов  
предоставления услуг

Контроль и оценка качества  
предоставления услуг



# Теоретические и правовые основы создания системы общественного контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг

## Предпосылки создания Системы

- вступление в силу Федерального закона от 08 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»
- реализация республиканской целевой программы «Программа повышения эффективности бюджетных расходов Республики Алтай на период до 2013 года», утвержденной Постановлением Правительства Республики Алтай от 24.12.2010 N 312;



# Теоретические и правовые основы создания системы общественного контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг

## Нормативные правовые основы создания Системы

- Концепция снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 10 июня 2011 г. N 1021-р;
- Проект методики мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. № 796 «О некоторых мерах по повышению качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг»
- ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг



# Теоретические и правовые основы создания системы общественного контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг

## Этапы работы

1. Анализ моделей систем общественного контроля качества предоставляемых услуг
2. Изучение порядка и методики оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Республики Алтай
3. Демонстрация работы веб-системы «Республика Алтай - Территория качества». Функции и полномочия всех участников процесса создания системы общественного контроля
4. Самостоятельная практическая работа в веб-системе
5. Анализ сформированных баз данных в системе по итогам самостоятельной работы
6. Формирование возможных путей совершенствования системы и методологии общественного контроля качества муниципальных услуг на территории Республики Алтай



# Модели систем общественного контроля качества предоставляемых услуг

1. Модели построения систем мониторинга качества предоставляемых услуг в субъектах РФ и муниципальных образованиях.
2. Модели систем мониторинга качества государственных и муниципальных услуг зарубежных стран;
3. Модель проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, рекомендуемая Министерством экономического развития РФ;
4. Модели оценки удовлетворенности клиента банковскими и страховыми услугами в российских коммерческих структурах;



# Модели систем общественного контроля качества предоставляемых услуг

## Модели построения систем мониторинга качества предоставляемых услуг в субъектах РФ и муниципальных образованиях

### «Модель стандартизации»

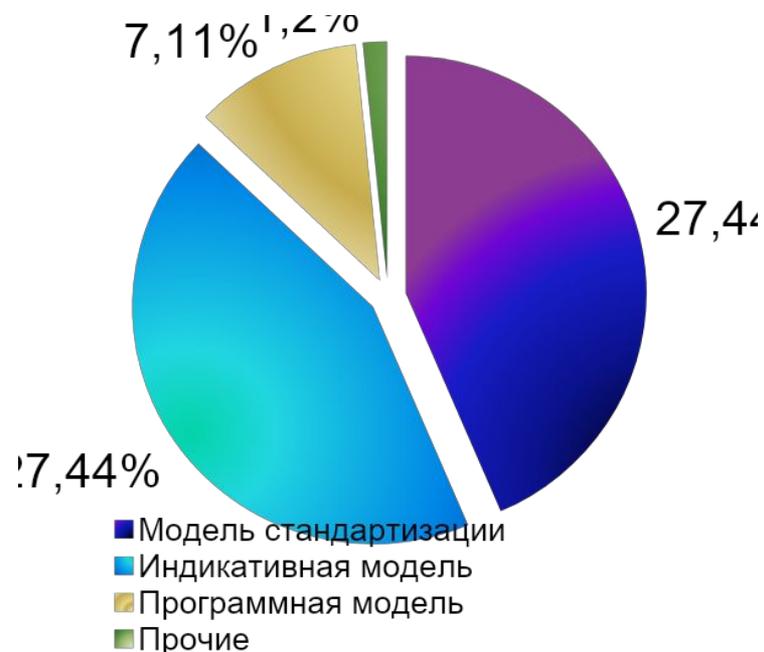
мониторинг качества и доступности государственных или муниципальных услуг проводится путем контроля за соблюдением требований стандартов и административных регламентов предоставления услуг.

### «Индикативная модель»

мониторинг качества и доступности государственных или муниципальных услуг проводится путем анализа плановых и фактических значений установленных индикаторов качества.

### «Программная модель»

для проведения мониторинга качества и доступности государственных или муниципальных услуг разрабатывается Программа мероприятий на 1-3 года.





# Модели систем общественного контроля качества предоставляемых услуг

## Модели построения систем мониторинга качества предоставляемых услуг в субъектах РФ и муниципальных

### **Порядок осуществления контроля деятельности музеев, установленный Стандартом качества муниципальной услуги по предоставлению доступа к музейным коллекциям (фондам) населения**

Контроль за деятельностью Музея осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем Музея.

Выявленные недостатки по оказанию Услуг анализируются по каждому сотруднику Музея, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий.

Внешний контроль за деятельностью музея по предоставлению услуг осуществляется путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан.

### **Порядок осуществления контроля качества предоставления услуги по предоставлению дополнительного начального музыкального образования, установленный Стандартом качества муниципальной услуги по предоставлению доступа к музейным коллекциям (фондам) населения**

Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями по учебной и воспитательной работе.

Выявленные недостатки по предоставлению Услуги анализируются по каждому сотруднику Учреждения с рассмотрением на педагогическом совете (в том числе методических объединениях, совещаниях при директоре), принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении Услуги).

Ответственный орган осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения посредством:

- проведения мониторинга основных показателей работы не реже двух раз в год;
- анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;



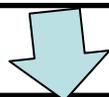
# Модели систем общественного контроля качества предоставляемых услуг

## Модели построения систем мониторинга качества предоставляемых услуг в субъектах РФ и муниципальных образованиях

### Система мониторинга качества предоставляемых государственных услуг на территории Республики алтай

#### **Стандарты бюджетных услуг**

(постановление Правительства Республики Алтай от 25 июня 2007 года N 124  
постановление Правительства Республики Алтай от 26 июня 2009 года N 146)



#### **Оценка соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг стандартам качества бюджетных услуг**

(постановление Правительства Республики Алтай от 27 июня 2006 года N 147)



#### **Опросы**

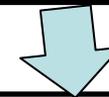
- Анкетный опросы;
- Телефонные опросы;
- Он-лайн опросы.

Постановление Правительства Республики Алтай от 15.03.2006 N 20



#### **Статистические наблюдения**

(постановление Правительства Республики Алтай от 27 июня 2006 года N 147)



#### **Контрольные мероприятия**

(постановление Правительства Республики Алтай от 27 июня 2006 года N 147)



# Модели систем общественного контроля качества предоставляемых услуг

## Система мониторинга качества предоставляемых государственных услуг на территории Республики алтай

Многофункциональный центр государственных и муниципальных услуг Республики Алтай

Главная | Новости | МОЦ | Услуги | Организации | Ссылки | Личный кабинет | Вопросы и ответы | Поиск | Камера он-лайн | Карта проезда

» Новости

Главная » Услуги »

Оценка качества предоставляемых услуг

Внесение изменений в договор аренды земельного участка различной категории  
Назначение ежемесячных денежных выплат (ЕДВ)  
Назначение компенсаций абонентной платы за телефон  
Оформление удостоверения Ветеран труда РФ  
Оформление удостоверения Ветеран труда РА  
Оформление удостоверения «Ветеран войны»  
Оформление свидетельства права на льготы реабилитированным лицам и пострадавшим от политических репрессий  
Оформление справки на льготы, установленные для многодетных семей  
Размер сумм назначаемых компенсаций и социальных выплат  
Муниципальная услуга по проведению первичной технической инвентаризации физических и юридических лиц  
Муниципальная услуга по выдаче сведений о постановке на кадастровый учет объектов недвижимости  
Муниципальная услуга по выдаче выписки из технического паспорта  
Муниципальная услуга по выдаче кадастрового паспорта  
Муниципальная услуга по выдаче следующих видов справок: о наличии объекта недвижимого имущества, подлежащего налогообложению  
Муниципальная услуга по выдаче справки для получения льготы  
Назначение ежемесячных денежных компенсаций за ЖКУ  
Назначение и выплата государственных пособий гражданам, имеющих детей  
Предоставление единовременной денежной компенсации  
Муниципальная услуга по выдаче выписки из реестра муниципальной собственности  
Муниципальная услуга по предоставлению копий документов  
Приватизация жилых помещений  
Оформление прав на земельные участки, на которых расположены объекты недвижимости  
Оформление прав на земельные участки, на которых расположены объекты недвижимости  
Выдача разрешения (аннулирования разрешения) на установку и эксплуатацию инженерных объектов  
Выдача разрешения на строительство

Фонд социального страхования в Майминском районе

ЭКОЛОГИЧЕСКАЯ АКЦИЯ «ЧИСТЫЙ БЕРЕГ»

Универсальная электронная карта

» Звонок в труд инспекцию

Звонок с вебсайта  
Бесплатно | я офлайн

Как вы оцениваете услугу Оформление удостоверения «Ветеран войны»?

1 плохо  
 2 не удовлетворительно  
 3 удовлетворительно  
 4 хорошо  
 5 отлично

OK Итоги

Как вы оцениваете услугу Оформление удостоверения «Ветеран войны»?

5	отлично	
2	50%	<div style="width: 50%;"></div>
3	удовлетворительно	
1	25%	<div style="width: 25%;"></div>
4	хорошо	
1	25%	<div style="width: 25%;"></div>
1	плохо	
0	0%	<div style="width: 0%;"></div>
2	не удовлетворительно	
0	0%	<div style="width: 0%;"></div>

Кол-во голосов : 4  
Первый голос : 09.10.2010 02:15  
Последний голос : 29.03.2012 06:33



# Модели систем общественного контроля качества предоставляемых услуг

## Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг зарубежных стран

*Европейски опыт. Методика*

*«Top of The Web Survey on quality and usage of public e-service»*

Анкетирование (опрос)

Оценки на вопросы о доступности услуги

Оценки на вопросы о качестве услуги

Оценки на вопросы в целом об электронном сервисе

**X**

Установленная методология на основе социологических исследований

Коэффициенты «важности» ответов в оценке уровня удовлетворенности качеством сервиса

Оценка уровня удовлетворенности качеством он-лайн сервисов  
Рейтинг «поставщиков» общественных услуг



# Модели систем общественного контроля качества предоставляемых услуг

## Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг зарубежных стран

### Общественный мониторинг качества услуг в Казахстане





# Модели систем общественного контроля качества предоставляемых услуг

Методические рекомендации по проведению мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

## Организация процесса мониторинга





# Модели систем общественного контроля качества предоставляемых услуг

Методические рекомендации по проведению мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

## Показатели, оцениваемые в рамках мониторинга

### Показатели качества предоставления услуг в электронной форме:

- соответствие фактического этапа перехода на предоставление услуги в электронной форме целевому этапу;
- доступность процедур и результатов предоставления услуги в электронной форме;
- удовлетворение законодательно обоснованных ожиданий получателей в отношении процедур и результатов предоставления услуги;
- востребованность электронной услуги;

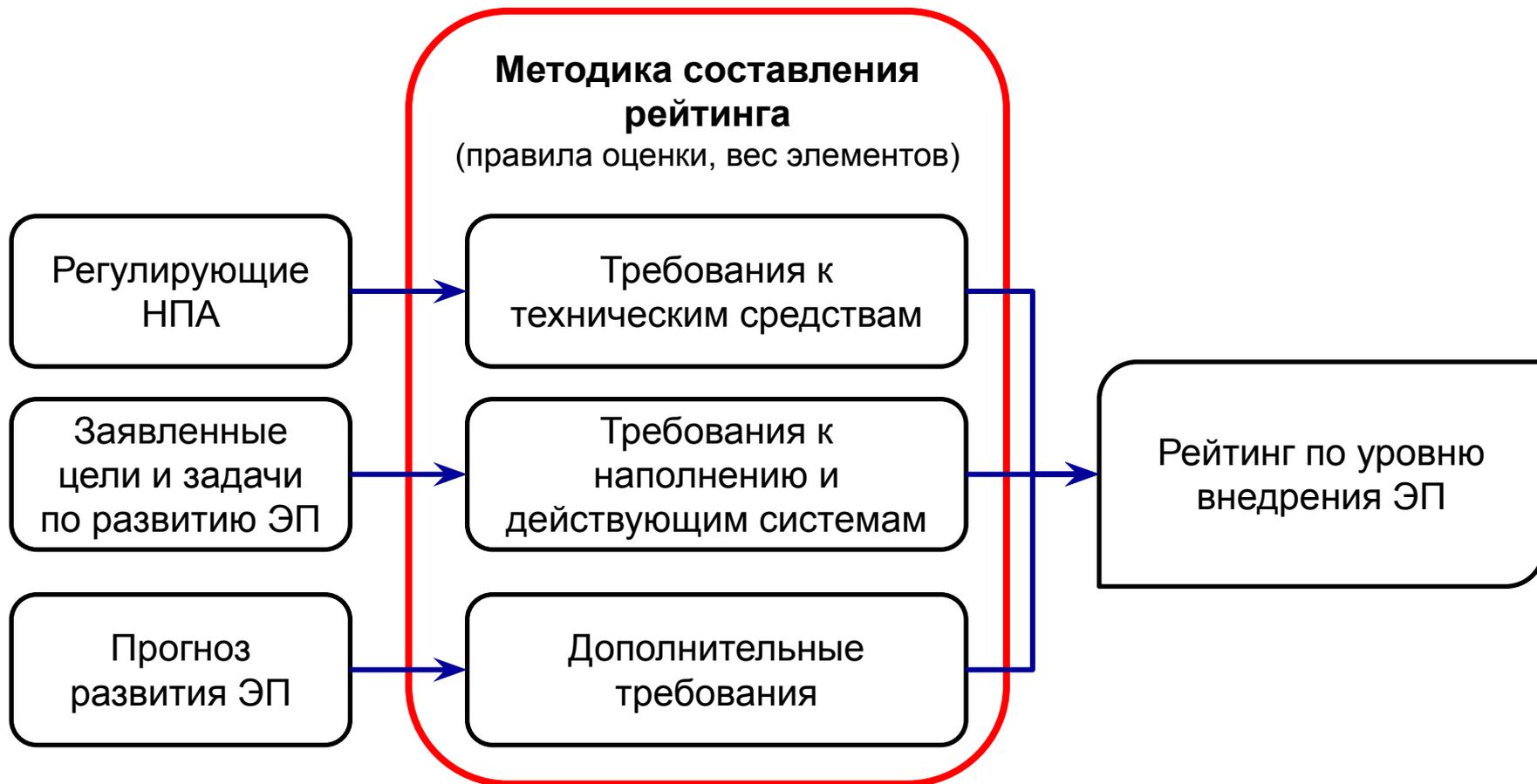
### Статистические показатели перехода на предоставление услуг в электронном виде:

### Показатели качества наполнение Сводного реестра государственных и муниципальных услуг (функций)



# Модели систем общественного контроля качества предоставляемых услуг

## Методология составления рейтинга субъекта РФ по внедрению электронного правительства независимыми экспертами

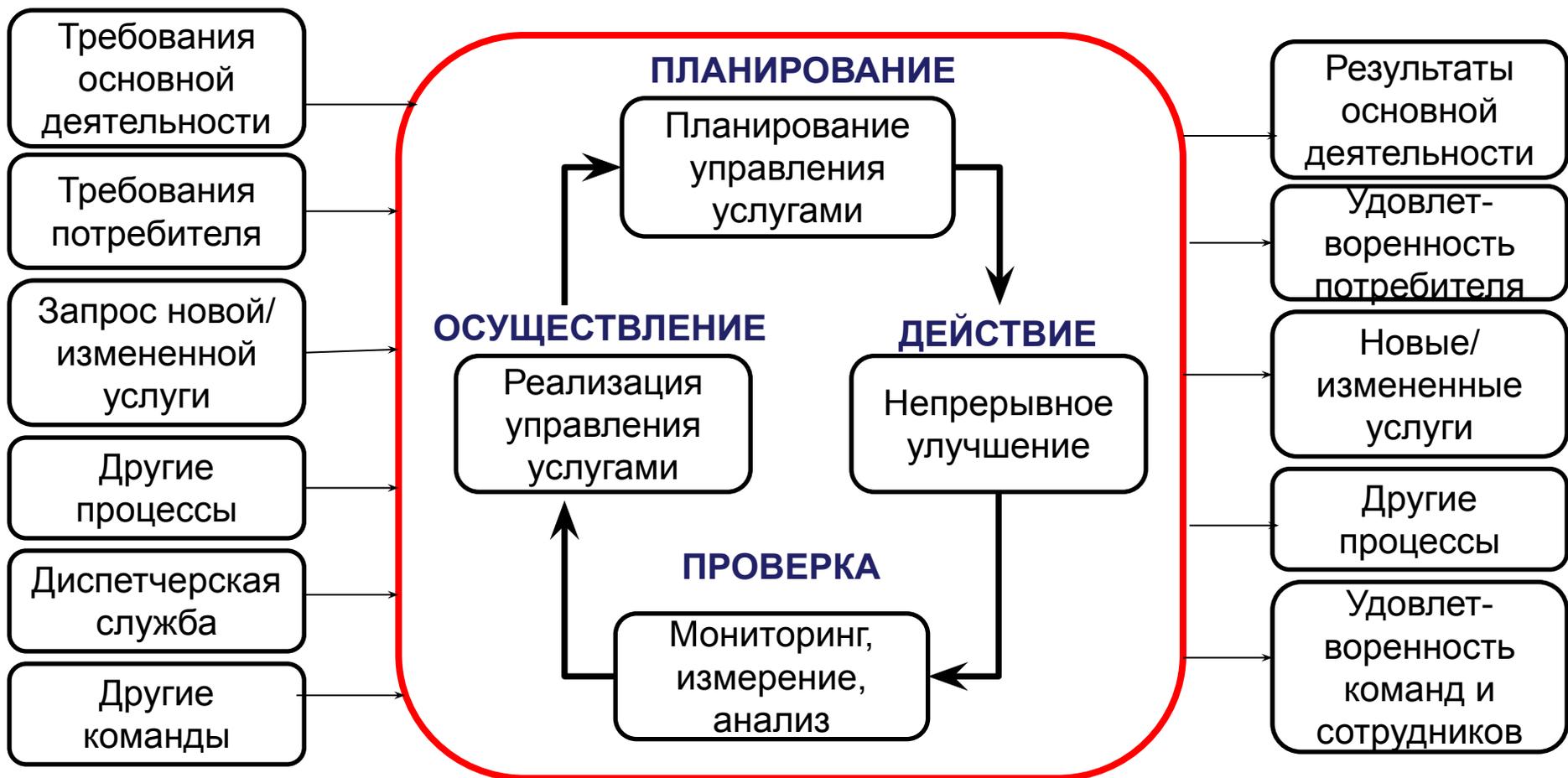




# Модели систем общественного контроля качества предоставляемых услуг

## Модели оценки удовлетворенности клиента банковскими и страховыми услугами в российских коммерческих структурах

### Управление услугами





# Модели систем общественного контроля качества предоставляемых услуг

## Модели оценки удовлетворенности клиента банковскими и страховыми услугами в российских коммерческих структурах

### Система оценки качества предоставления услуг в банковской организации

#### ОБЩЕСТВЕННЫЙ КОНТРОЛЬ



**ОПРОСЫ**



**АНАЛИЗ ЖАЛОБ И  
ПРЕТЕНЗИЙ**

#### ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА



**ТАЙНАЯ  
ЗАКУПКА**



**ОЦЕНКА СТАНДАРТА  
СОДЕРЖАНИЯ  
ОФИСА**

$$\text{КАЧЕСТВО РАБОТЫ ОФИСА} = 0,3 \times \text{Оценка по итогам опросов} + 0,1 \times \text{Оценка жалоб и претензий} + 0,2 \times \text{Оценка тайного покупателя} + 0,1 \times \text{Оценка содержание офиса}$$



# Модели систем общественного контроля качества предоставляемых услуг

## Модели оценки удовлетворенности клиента банковскими и страховыми услугами в российских коммерческих структурах

### Порядок учета результатов опросов

Расчет результатов опроса клиентов категории А для оценки работы Менеджеров по продажам стандартных продуктов данной точки продаж

**Итоговый результат = Среднее арифметическое итоговых оценок клиентов данной точки продаж на мотивационные вопросы**

*ПРИМЕР РАСЧЕТА для конкретной точки продаж*

Вопрос	Клиент 1	Клиент 2	Клиент 3	Итого по критерию
Как бы Вы оценили работу Менеджера, который Вас обслуживал?	4	5	4	4,33
Насколько Вы довольны полученной консультацией?	3	4	2	2,33
Насколько оперативно Менеджер смог решить Ваш вопрос?	2	3	3	2,67
Насколько внимателен к Вам и Вашим потребностям был Менеджер?	4	5	2	3,67
<b>ИТОГО</b>	<b>3,25</b>	<b>4,25</b>	<b>2,75</b>	<b>3,25</b>



# Модели систем общественного контроля качества предоставляемых услуг

## Модели оценки удовлетворенности клиента банковскими и страховыми услугами в российских коммерческих структурах

### Порядок учета результатов опросов с учетом индекса «Важности»

Расчет результатов опроса клиентов категории А для оценки работы Менеджеров по продажам стандартных продуктов данной точки продаж

Итоговый результат = Среднее арифметическое произведение оценок и индекса важности по каждому мотивированному вопросу

**ПРИМЕР РАСЧЕТА** для конкретной точки продаж:

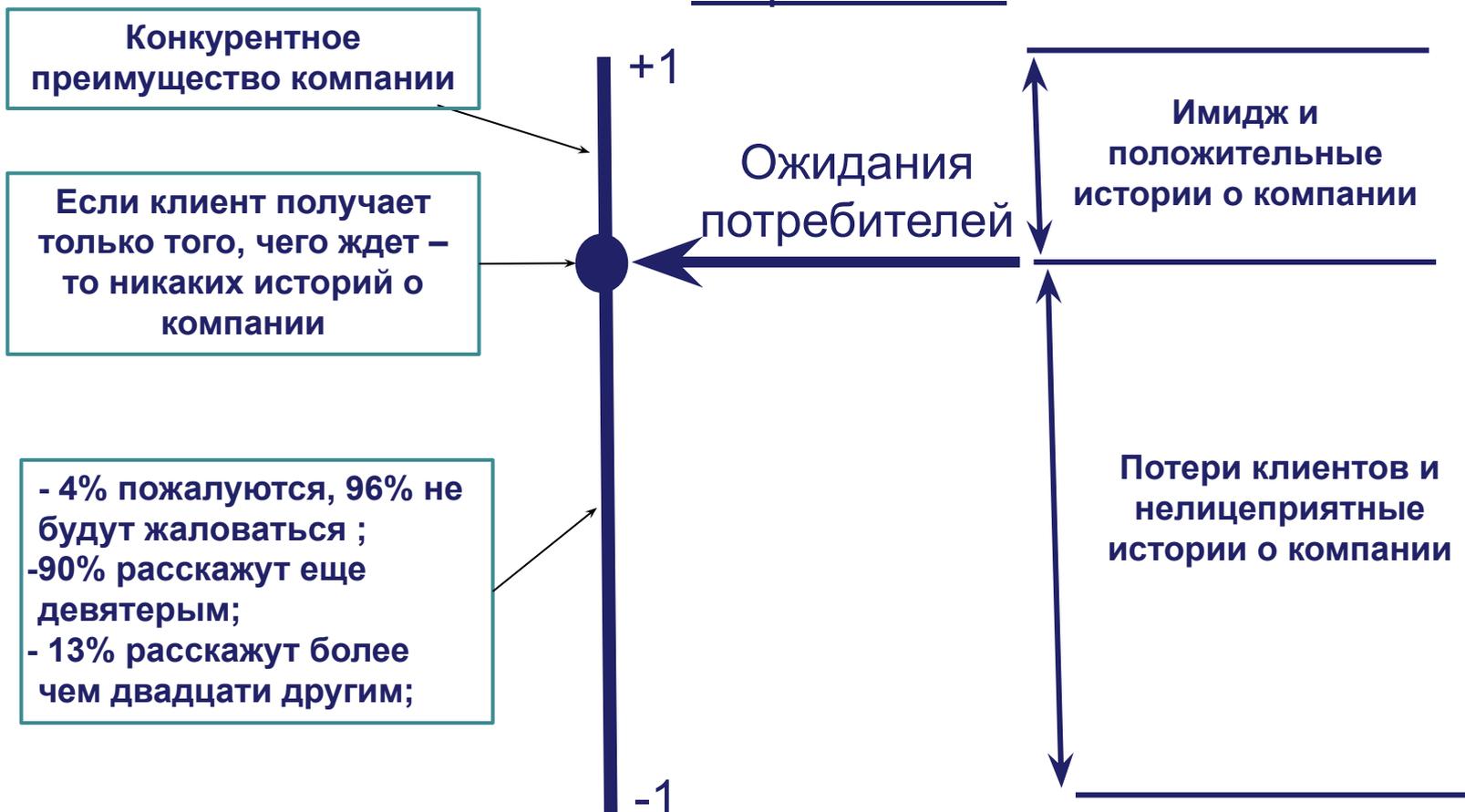
Вопрос	Клиент 1			Клиент 2			Клиент 3		
	Важность	Оценка	Индекс удовлетворенности клиента	Важность	Оценка	Индекс удовлетворенности клиента	Важность	Оценка	Индекс удовлетворенности клиента
Как бы Вы оценили работу Менеджера, который Вас обслуживал?	4	4	16	4	5	20	4	4	16
Насколько Вы довольны полученной консультацией?	5	3	15	2	4	8	4	2	8
Насколько оперативно Менеджер смог решить Ваш вопрос?	5	2	10	5	3	15	4	3	12
Насколько внимателен к Вам и Вашим потребностям был Менеджер?	5	4	20	3	5	15	5	2	10
<b>ИТОГО</b>			<b>15,25</b>			<b>14,50</b>			<b>11,50</b>



# Модели систем общественного контроля качества предоставляемых услуг

## Модели оценки удовлетворенности клиента банковскими и страховыми услугами в российских коммерческих структурах

### Система оценки качества предоставления услуг с учетом ожиданий потребителей





# Модели систем общественного контроля качества предоставляемых услуг

## Модели оценки удовлетворенности клиента банковскими и страховыми услугами в российских коммерческих структурах

### Система сравнения ожиданий и реальных восприятий





# Модели систем общественного контроля качества предоставляемых услуг

## Модели оценки удовлетворенности клиента банковскими и страховыми услугами в российских коммерческих структурах

### Результаты исследования качества услуг

№ п/п и тип	Критерий качества	Рейтинг восприятия	Рейтинг ожидания	Коэффициент качества Q
M1	Банк ___ имеет современную оргтехнику и оборудование	4,3	4,4	-0,1
M2	Интерьеры помещений в банке ___ в отличном состоянии	4,1	4,4	-0,3
M3	Персонал банка ___ приятной наружности и опрятен	3,8	4,4	-0,6
M4	Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) в банке ___ привлекателен	3,1	4,8	-1,7
<b>Q МАТЕРИАЛЬНОСТЬ (M1—M4)</b>		<b>3,8</b>	<b>4,5</b>	<b>-0,7</b>
N5	Банк ___ выполняет свои обещания оказать услугу к назначенному времени	3,1	4,5	-1,4
N6	Если у клиентов случаются проблемы, то банк ___ искренне пытается их решить	3,2	4,7	-1,5
N7	У банка ___ надежная репутация	4,0	4,4	-0,4
N8	Услуги банка ___ предоставляются клиентам аккуратно и в срок	3,7	4,5	-0,8
N9	Банк ___ избегает ошибок и неточностей в своих операциях	3,8	4,7	-0,9
<b>Q НАДЕЖНОСТЬ (N5—N9)</b>		<b>3,6</b>	<b>4,6</b>	<b>-1,0</b>
O10	Персонал банка ___ дисциплинирован	3,5	4,7	-1,2
O11	Персонал банка ___ оказывают услуги быстро и оперативно	3,4	4,6	-1,2
O12	Персонал банка ___ всегда помогают клиентам с решением их проблем	3,3	4,7	-1,4
O13	Персонал банка ___ быстро реагируют на просьбы клиентов	3,2	4,7	-1,5
<b>Q ОТЗЫВЧИВОСТЬ (O10—O13)</b>		<b>3,3</b>	<b>4,7</b>	<b>-1,4</b>
У14	Между клиентами и персоналом банка ___ существует атмосфера доверия и взаимопонимания	3,5	4,6	-1,1



# Модели систем общественного контроля качества предоставляемых услуг

## Система оценки качества обслуживания покупателей в торговых сетях





# Модели систем общественного контроля качества предоставляемых услуг

## Система оценки качества обслуживания покупателей в торговых сетях

### Подсчет и визуализация результатов

ТЕКУЩАЯ ОЦЕНКА			ТЕНДЕНЦИИ		ОБЩИЙ БАЛЛ (ИГУ)
ПЛОХО	ХОРОШО	ОТЛИЧНО	СТАЛО ХУЖЕ	СТАЛО ЛУЧШЕ	
-1			-1		-2
-1					-1
			-1		-1
-1				+1	0
	1		-1		0
	1				1
				+1	1
	1			+1	2
		+2	-1		1
		+2			2
		+2		+1	3



# Порядок и методика общественной оценки качества предоставления муниципальных услуг на территории Республики Алтай

Стандарты (административные регламенты)

Критерии оценки качества и доступности услуги

Формы и порядок осуществления контроля за исполнением требований стандарта (адм. регламента)

Порядок обжалования действий (бездействий) специалистов

Муниципальное задание на предоставление услуг (выполнение работ)

Объем предоставления услуг

Плановые значения критериев оценки качества и доступности услуги

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ  
УСЛУГ**



**Общественный контроль качества предоставления**

Опросы населения по оценке качества предоставляемых услуг

Экспертная оценка общественных организаций качества предоставления услуг

Работа с жалобами и претензиями потребителей услуг

Проведение плановых и внеплановых проверок качества предоставления услуг

Проведение плановых и внеплановых проверок выполнения требований к местам предоставления услуг

**Система внутреннего контроля качества предоставления услуг**



# Порядок и методика оценки качества предоставления муниципальных услуг на территории Республики Алтай

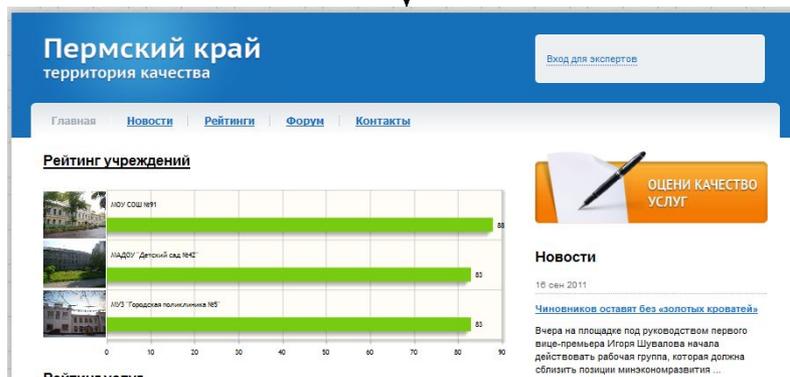
## Общественный контроль качества предоставления услуг

Определение перечня муниципальных услуг для осуществления общественного контроля качества

Определение критериев качества предоставляемых муниципальных услуг

Определение «Поставщиков» муниципальных услуг

Оценка ожиданий потребителей услуг



<http://altai.mzservice.ru/>

Оценка «потребителями» качества предоставляемых услуг по заданным параметрам

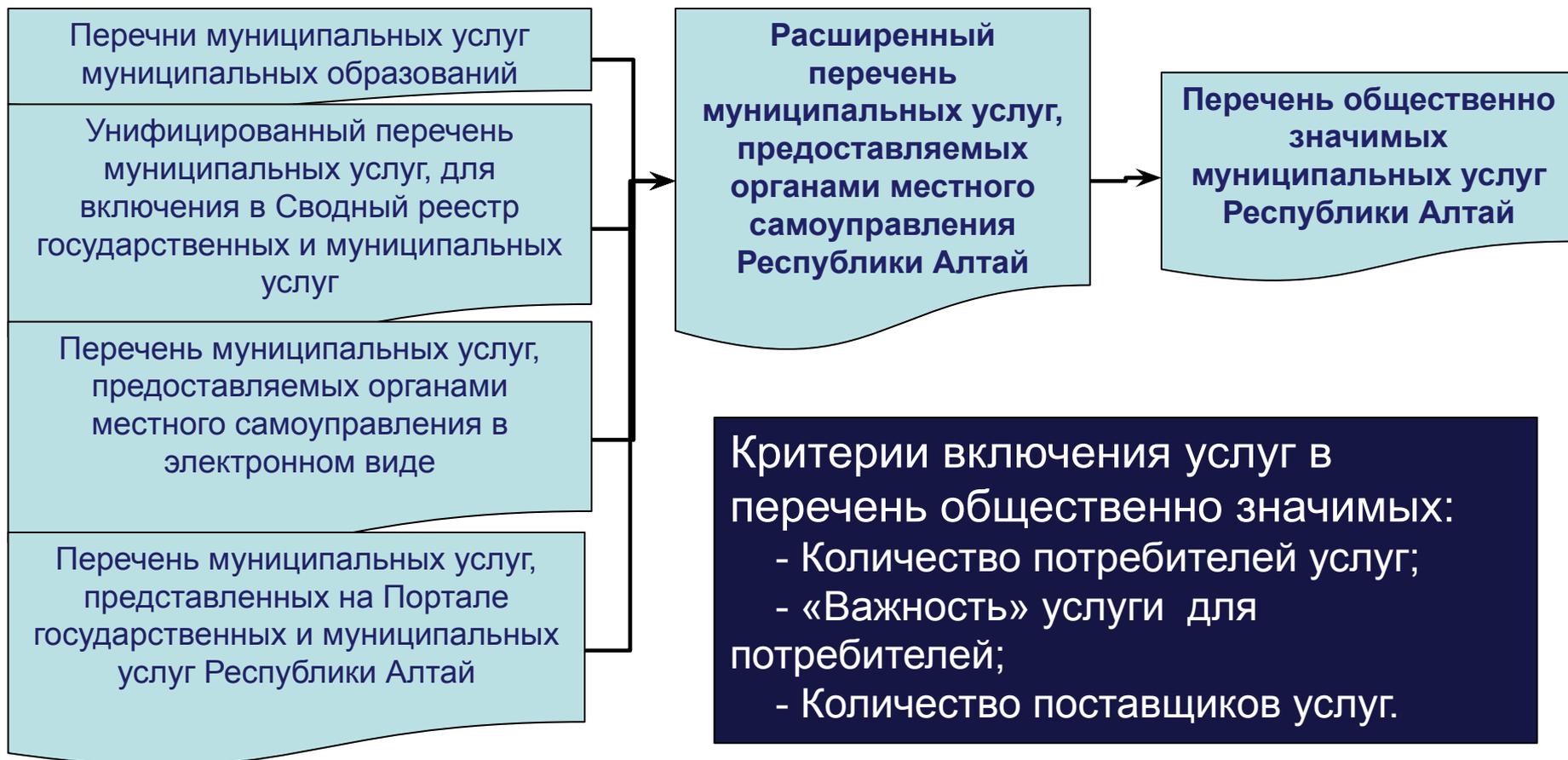
Оценка «потребителями» деятельности «поставщиков» по предоставлению услуг

Формирование рейтингов муниципальных образований и «поставщиков услуг» по результатам оценки качества



# Порядок и методика оценки качества предоставления муниципальных услуг на территории Республики Алтай

## Общественный контроль качества предоставления услуг Определение перечня муниципальных услуг для осуществления общественного контроля качества





# Порядок и методика оценки качества предоставления муниципальных услуг на территории Республики Алтай

## Общественный контроль качества предоставления услуг

### Перечень муниципальных услуг для осуществления общественного контроля качества

#### ОБРАЗОВАНИЕ:

- Дошкольное образование;
- Общее образование;
- Образование для детей с ограниченными возможностями здоровья;
- Дополнительное образование детей культурной направленности;
- Дополнительное образование детей спортивной направленности;

#### ЗДРАВООХРАНЕНИЕ:

- Амбулаторная медицинская помощь в поликлиниках;
- Стационарное обслуживание;
- Скорая медицинская помощь;
- Медицинская помощь по родовспоможению;
- Стоматологическая медицинская помощь;

#### КУЛЬТУРА:

- Организация библиотечного обслуживания;
- Предоставление услуг музеев;
- Предоставление услуг театров;
- Организация концертов и других культурно-массовых мероприятий;
- Поддержка традиционного художественного творчества;



# Порядок и методика оценки качества предоставления муниципальных услуг на территории Республики Алтай

## Общественный контроль качества предоставления услуг Перечень муниципальных услуг для осуществления общественного контроля качества

### РАЗВИТИЕ СПОРТА И ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ:

- Организация спортивных мероприятий;
- Организация возможностей для занятия физической культурой и спортом;

### ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОЕ ХОЗЯЙСТВО:

- Организация теплоснабжения;
- Организация водоснабжения;
- Организация водоотведения

### БЛАГОУСТРОЙСТВО И ОЗЕЛЕНИЕ:

- Организация благоустройства территории муниципального района;
- Организация возможностей для массового отдыха (скверы, парки, пляжи);
- Организация сбора бытовых отходов

### ДОРОГИ И ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ:

- Содержание дорог
- Содержание тротуаров;
- Организация парковочных мест для автомобилей;
- Организация работы общественного транспорта



# Порядок и методика оценки качества предоставления муниципальных услуг на территории Республики Алтай

## Общественный контроль качества предоставления услуг Определение критериев качества предоставляемых муниципальных услуг

Основа для разработки критериев оценки качества:

1. Опыт проведения социологических исследований в сфере государственного и муниципального управления;
2. Нормативные требования к качеству предоставления государственных и муниципальных услуг;
3. Анализ установленных критериев качества и доступности государственных и муниципальных услуг в административных регламентах и стандартах качества;
4. Опыт банковских и торговых организаций по оценке степени удовлетворенности клиентов.



# Порядок и методика оценки качества предоставления муниципальных услуг на территории Республики Алтай

## Общественный контроль качества предоставления услуг Определение критериев качества предоставляемых муниципальных услуг

### УСЛУГИ ОБРАЗОВАНИЕ:

- *Квалификация педагогов, воспитателей, профильных специалистов;*
- *Материально техническое обеспечение образовательного учреждения*
- *Качество питания детей в учреждении*
- *Транспортная доступность учреждения*
- *Процедура зачисления детей в образовательное учреждение*
- *Информационное обеспечение образовательной деятельности (получение информации о текущей успеваемости учащегося, информации об учебных планах, программах и расписании уроков)*
- *Качество работы по организации кружков, секций, культурно-массовых мероприятий для детей*
- *Качество библиотечного обслуживания*
- *Качество реализуемых программ реабилитации и оздоровления детей*
- *Расписание занятий*
- *Уровень расходов вашей семьи, связанных с получением услуги*
- *Обеспечение безопасности*



# Порядок и методика оценки качества предоставления муниципальных услуг на территории Республики Алтай

## Общественный контроль качества предоставления услуг Определение критериев качества предоставляемых муниципальных услуг

### УСЛУГИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

- *Квалификация медицинского персонала*
- *Материально техническое обеспечение, в том числе лекарственное обеспечение*
- *Организация медицинской помощи (ожидание в очереди и порядок оформления документов)*
- *Процедура записи на прием к врачу*
- *Транспортная доступность учреждения*
- *Время ожидания скорой медицинской помощи*
- *Возможность связаться со службой скорой медицинской помощи по телефону*
- *Доступность услуги*
- *Обеспечение бытовых условий круглосуточного пребывания*
- *Доброжелательность, внимательность и вежливость персонала, желание помочь посетителю и обслужить его максимально быстро*
- *Уровень расходов вашей семьи, связанных с получением услуги*
- *Обеспечение безопасности*



# Порядок и методика оценки качества предоставления муниципальных услуг на территории Республики Алтай

## Общественный контроль качества предоставления услуг Определение критериев качества предоставляемых муниципальных услуг

### УСЛУГИ КУЛЬТУРЫ

- *Квалификация сотрудников;*
- *Материально техническое обеспечение*
- *Качество информирования об услугах*
- *Простота/удобство поиска необходимого издания в библиотеках*
- *Качество постановок в театре*
- *Полнота и структура библиотечного фонда*
- *Разнообразие постановок, концертных программ*
- *Периодичность (частота) проводимых мероприятий*
- *Чистота (благоустройство) мест проведения мероприятий*
- *Уровень расходов вашей семьи, связанных с получением услуги*
- *Обеспечение безопасности*



# Порядок и методика оценки качества предоставления муниципальных услуг на территории Республики Алтай

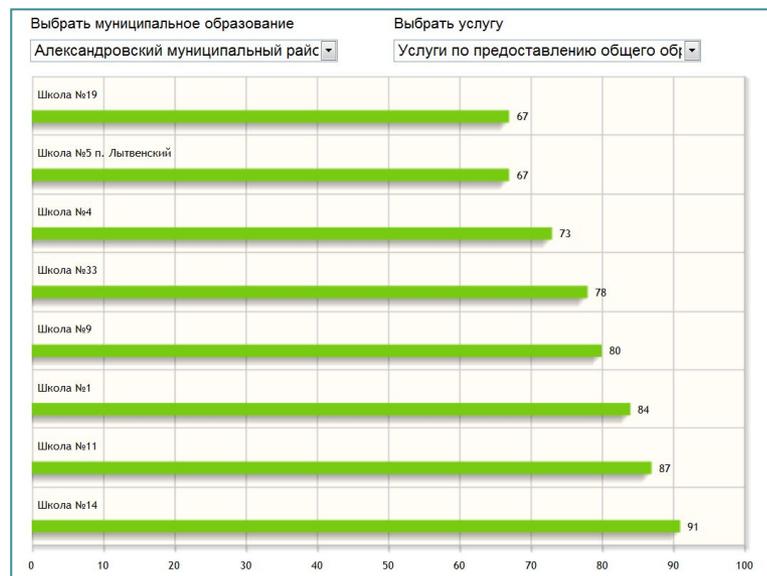
## Общественный контроль качества предоставления услуг Определение «Поставщиков» муниципальных услуг

### Поставщики муниципальных услуг:

- муниципальные организации;
- организации, выполняющие работы по муниципальным контрактам;
- органы местного самоуправления, структурные подразделения органов местного самоуправления

Рейтинги поставщиков строятся

- в разрезе отдельных услуг;
- в целом по оценке качества предоставляемых услуг







# Порядок и методика оценки качества предоставления муниципальных услуг на территории Республики Алтай

## Общественный контроль качества предоставления услуг Оценка «потребителями» качества предоставляемых услуг по заданным параметрам

Администрация города Перми  
www.gorodperm.ru

Среда, 01 февраля

Русский English 中文 Карта города Версия для слабовидящих

24 C°

Москва Пермь

Мемориал «Воин-освободитель»

Структура администрации  
Публичные слушания  
Официальные документы  
Обращение в администрацию  
Муниципальный заказ  
Торговая площадка  
Инвестиции в Пермь

Бюджет города  
Экономика  
Градостроительство  
Муниципальная собственность  
Городское хозяйство  
Общественная безопасность  
Экология

Образование  
Здравоохранение  
Культура  
Социальная защита  
Молодежь  
Спорт  
Семья и детство

О Перми  
Общество  
Информация для гостей города  
Карта сайта  
Энергоэффективная Пермь  
Медиака

ГЛАВНОЕ

31.01.2012  
**В Перми после реконструкции открылся концертно-игровой корпус Дворца детского и юношеского творчества**  
В обновленном корпусе Дворца создана безбарьерная среда для детей с ограниченными возможностями здоровья – отдельный вход с пандусом, специальные места в концертном зале.

ГОСТЬ САЙТА

Ута Вулленбеккер  
координатор  
Центрального управления  
зарубежных школ  
Германии  
[«Пересе впечатление от школы №12 - сайт»](#)  
[Другие интервью](#)

НОВОСТИ ГОРОДА

31.01.2012  
Пермь оправдывает звание одного из самых зеленых городов страны

30.01.2012  
Два воспитанника пермского баскетбола успешно выступают в составе сборной России на международном турнире в Турции

Территория качества

Главная Новости Рейтинги Услуги Учреждения

Рейтинг учреждений

Школа д. Перибур	73
ИОО "Политехника инженерно-общественно-педагогический институт"	74
Школа №1	74

Рейтинг услуг

Услуги по организации дополнительного образования	88
Услуги по предоставлению образования для детей с ограниченными возможностями здоровья	89

ОЦЕНИ КАЧЕСТВО УСЛУГ

Новости

31 мая 2012  
**СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ тел. 8 (342) 227.40.38**  
Начинает работать служба поддержки Портала "Барский край - территория качества".

20 мая 2012  
Роснефтегаз: регионы поддерживают идею оказания госуслуг на Пелте  
Более 40 регионов поддерживают идею использования инфраструктуры ФГУП «Пелте России» для оказания государственных и муниципальных услуг населению.

13 мая 2012  
Правительство РФ утвердило повалку



# Порядок и методика оценки качества предоставления муниципальных услуг на территории Республики Алтай

## Общественный контроль качества предоставления услуг Формирование рейтингов муниципальных образований и «поставщиков услуг» по результатам оценки качества

### Рейтинг муниципальных образований

График [Таблица](#)

Выбрать услугу

Услуги по организации

Городской округ г.Пермь

0 5 10

### Рейтинг учреждений

Школа д. Перебор

93

МОУ "Искирская начальная общеобразовательная школа"

Школа №1

0 10 20 30

### Рейтинг услуг

График [Таблица](#)

Выбрать муниципал

Городской округ г.П

Услуги по организации би

Услуги по предоставлени

0 5 10

### Услуги по организации библиотечного обслуживания

Средняя оценка качества предоставления услуг

Наименование показателя	Средняя оценка
Насколько в целом Вы довольны деятельностью учреждения по оказанию услуги	3,0
Материально-техническое обеспечение библиотек	3,0
Простота/удобство поиска необходимого издания	3,0
Квалификация персонала	3,0
Полнота и структура библиотечного фонда	3,0
Стоимость дополнительных услуг	3,0

# Спасибо за внимание



Автономная некоммерческая организация  
дополнительного образования взрослых  
"Центр повышения квалификации  
государственных и муниципальных служащих"

Россия 123022  
Москва, ул. Звенигородская 13,  
строение 2  
тел.: +7 495 661 32 59  
факс: +7 495 225 87 16

Россия 614095  
Пермь, ул. Мира 45а

[www.ceqs.ru](http://www.ceqs.ru)  
email: [ceqs.rv@gmail.com](mailto:ceqs.rv@gmail.com)

