



Правительство Новгородской области

**КОМИТЕТ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ГРАЖДАНСКОЙ СЛУЖБЫ И
СОДЕЙСТВИЯ РАЗВИТИЮ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

от 04.11.2013 № 15
Великий Новгород

**Об утверждении методики
мониторинга качества
предоставления государственных
услуг**

Во исполнение подпункта «а» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» в целях организации исследования уровня удовлетворенности населения области качеством предоставления государственных услуг

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую методику мониторинга качества предоставления государственных услуг.
2. Рекомендовать органам исполнительной власти области руководствоваться методикой мониторинга качества предоставления государственных услуг.
3. Контроль за выполнением приказа возложить на начальника отдела по совершенствованию системы государственного управления комитета государственной гражданской службы и содействия развитию местного самоуправления Новгородской области Савельеву Ю.Ю.

Председатель комитета

А.И. Бирюкова

С приказом ознакомлен _____ " " _____ 2013 г.

Утверждена приказом комитета
государственной гражданской
службы и содействия развитию
местного самоуправления
Новгородской области
от 01.11.2013 № 15

МЕТОДИКА

мониторинга качества предоставления государственных услуг

1. Целью настоящей методики мониторинга качества предоставления государственных услуг (далее мониторинг) является оценка уровня удовлетворенности населения области качеством предоставления государственных услуг (далее оценка).

2. Мониторинг проводится органом исполнительной власти области (далее орган), который оказывает государственные услуги.

3. Для проведения оценки выявляется мнение граждан по следующим критериям:

3.1. Время предоставления государственной услуги;

3.2. Время ожидания в очереди при получении государственной услуги;

3.3. Вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги;

3.4. Комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга;

3.5. Доступность информации о порядке предоставления государственной услуги.

4. Оценка осуществляется по пятибалльной шкале.

При этом в качестве положительной оценки рассматривается 4 или 5 баллов, в качестве отрицательной оценки - от 1 до 3 баллов включительно.

5. Результаты оценки используются для оценки эффективности деятельности руководителей органов исполнительной власти области.

6. Выявление мнения гражданина о качестве предоставленной государственной услуги осуществляется после предоставления гражданину результата государственной услуги в месте предоставления государственной услуги, в том числе в структурных подразделениях государственного областного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее МФЦ).

7. После предоставления государственной услуги работник органа и/или работник МФЦ предлагает гражданину оценить качество предоставленной государственной услуги по всем критериям качества и доступности предоставления государственной услуги, определенным в

пункте 3 настоящей методики по 5-балльной шкале путем заполнения бланка интервью получателя государственных услуг по прилагаемой форме.

6. Оценки обобщаются и анализируются органом, предоставляющим государственные услуги.

Результаты оценки, собранные МФЦ, направляются в орган ежемесячно.

7. При наличии технической возможности на официальном сайте органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» может организовываться опрос граждан о качестве предоставления государственных услуг путем заполнения бланка интервью получателя государственной услуги по прилагаемой форме и направления его на адрес электронной почты органа.

8. На основе поступивших оценок орган ежемесячно формирует сводную оценку.

9. Сводная оценка по органу определяется как доля граждан, удовлетворенных качеством предоставления государственных услуг (то есть оценивших качество предоставления государственных услуг на 4 или 5 баллов), предоставляемых органом, от общего числа граждан, оценивших качество предоставления государственных услуг, и рассчитывается по следующей формуле:

$$R_i = 0,2 * K_1^1 + 0,2 * K_1^2 + 0,2 * K_1^3 + 0,2 * K_1^4 + 0,2 * K_1^5,$$

где:

R_i - доля граждан, удовлетворенных качеством предоставления государственных услуг, предоставляемых в органе, процентов;

K_1^1 - доля граждан, удовлетворенных временем, потребовавшимся для предоставления государственных услуг, определяемая в соответствии с пунктом 14 настоящей методики, процентов;

K_1^2 - доля граждан, удовлетворенных временем ожидания в очереди при получении государственных услуг, определяемая в соответствии с пунктом 14 настоящей методики, процентов;

K_1^3 - доля граждан, удовлетворенных вежливостью и компетентностью сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных услуг, определяемая в соответствии с пунктом 14 настоящей методики, процентов;

K_1^4 - доля граждан, удовлетворенных комфортностью помещения, в котором предоставлены государственные услуги, определяемая в соответствии с пунктом 10 настоящей методики, процентов;

K_1^s - доля граждан, удовлетворенных доступностью информации о порядке предоставления государственных услуг, определяемая в соответствии с пунктом 10 настоящей методики, процентов.

10. Доля граждан, удовлетворенных качеством предоставления государственных услуг, предоставляемых в органе по каждому из критериев, приведенных в настоящей методике, определяется как доля граждан, оценивших результаты предоставления государственных услуг по соответствующему критерию на 4 или 5 баллов, от общего количества граждан, оценивших качество предоставления государственных услуг.

11. Сводные оценки и информация о доле граждан, удовлетворенных качеством предоставления государственных услуг по каждому из критериев, приведенных в пункте 3 настоящей методики, с заполненными бланками интервью получателя государственных услуг передаются органом в комитет государственной гражданской службы и содействия развития местного самоуправления Новгородской области ежемесячно, не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

12. Комитет государственной гражданской службы и содействия развития местного самоуправления Новгородской области ежемесячно, не позднее 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом, на основании данных сводных оценок формирует общую оценку гражданами качества предоставления государственных услуг.

Приложение
к Методике мониторинга
качества предоставления
государственных услуг

Бланк интервью
получателя государственной услуги

В целях улучшения предоставления государственных услуг населению проводится опрос о качестве государственных услуг, которые предоставляются гражданам _____.

наименование органа исполнительной власти области

Ваше мнение очень важно для нас, оно будет обязательно учтено в дальнейшей работе органов управления.

В анкете 5 вопросов и ее заполнение не займет много времени.

По каждому вопросу необходимо поставить оценку по пятибалльной шкале от 1 до 5, где 1 - это наихудшая оценка (полностью не удовлетворен(а)), а 5 - это наивысшая оценка (полностью удовлетворен(а)).

1	Оцените степень вашей удовлетворенности общим временем, потребовавшимся для получения государственной услуги от начала до конца	
2	Оцените степень вашей удовлетворенности временем ожидания в очередях при получении государственной услуги	
3	Оцените степень вашей удовлетворенности вежливостью и компетентностью сотрудников, с которыми вы взаимодействовали	
4	Оцените комфортность условий в помещении, в котором вам была предоставлена государственная услуга	
5	Оцените доступность информации о порядке предоставления государственной услуги	

Спасибо за участие в опросе!
