



ДЕПАРТАМЕНТ СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА И ПРОДОВОЛЬСТВИЯ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

09.06.2014 №120

Великий Новгород

О методике 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. Назначить ответственных:

за выявление мнения граждан о качестве предоставления государственных услуг и хранение бланков интервью в структурных подразделениях департамента:

- | | |
|------------------|--|
| Бизину А.В. | — заместителя начальника отдела по подготовке кадров, информатизации и делопроизводству; |
| Виноградову М.Г. | — начальника отдела экономики, сопровождения программ, финансовой политики и бухгалтерского учета; |
| Дзнеладзе Д.Н. | — начальника отдела правового обеспечения и земельных отношений; |
| Прощенко А.Л. | — начальника отдела растениеводства и использования земель сельскохозяйственного назначения; |

- Татаренко В.В. – начальника отдела животноводства, племенного дела, механизации сельского хозяйства и мобилизационной работы;
- Сергееву Г.В. – главного специалиста-эксперта отдела развития сельских территорий

за организацию опроса граждан о качестве предоставления государственных услуг департаментом на официальном сайте департамента в сети «Интернет», сбор электронных бланков интервью и за своевременное представление сводных оценок и информации о доле граждан, удовлетворенных качеством предоставления государственных услуг в комитет государственной гражданской службы и содействия развитию местного самоуправления Новгородской области:

Овчинникову Т.О. – главного консультанта отдела по подготовке кадров, информатизации и делопроизводству

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя руководителя департамента Ризенко Г.В.

Руководитель департамента

В.В.Кожемякин

Согласовано:

Заместитель руководителя департамента

Г.В. Ризенко

Главный специалист-эксперт отдела
правового обеспечения и земельных отношений

М.Е. Родионова

Баютина Людмила Алексеевна

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 департаментом сельского хозяйства и продовольствия Новгородской области (далее департамент).

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 рассматриваются 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.

7. После предоставления государственной услуги работник департамента предлагает гражданину оценить качество предоставленной государственной услуги по всем критериям качества и доступности предоставления государственной услуги, определенным в пункте 3 настоящей методики по пятибалльной шкале путем заполнения бланка интервью получателя государственных услуг по прилагаемой форме.

8. Оценки обобщаются и анализируются департаментом.

9. На официальном сайте департамента 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 департамента – icsnov@mail.natm.ru.

10. На основе поступивших оценок департамент ежемесячно формирует сводную оценку.

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

$$R_i = \frac{k_i^1 + k_i^2 + k_i^3 + k_i^4 + k_i^5}{5}$$

где:

R_i – доля граждан, удовлетворенных качеством предоставления государственных услуг, предоставляемых в департаменте, процентов,

k_i^1 – доля граждан, удовлетворенных временем, потребовавшимся для предоставления государственных услуг, определяемая в соответствии с пунктом 12 настоящей методики, процентов;

k_i^2 – доля граждан, удовлетворенных временем ожидания в очереди при получении государственных услуг, определяемая в соответствии с пунктом 12 настоящей методики, процентов;

k_i^3 – доля граждан, удовлетворенных вежливостью и компетентностью сотрудника, взаимодействующего с заявителем, при предоставлении государственных услуг, определяемая в соответствии с пунктом 12 настоящей методики, процентов;

k_i^4 – доля граждан, удовлетворенных комфортностью помещения, в котором предоставлены государственные услуги, определяемые в соответствии с пунктом 12 настоящей методики, процентов;

k_i^5 – доля граждан, удовлетворенных доступностью информации о порядке предоставления государственных услуг, определяемая в соответствии с пунктом 12 настоящей методики, процентов.

12. Доля граждан, удовлетворенных качеством, предоставления государственных услуг, предоставляемых в департаменте 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.

13. 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 департаментом в комитет государственной гражданской службы и содействия развитию местного самоуправления Новгородской области, ежемесячно, не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

14. Комитет государственной гражданской службы и содействия развитию 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.

Бланк интервью
получателя государственной услуги

В целях улучшения предоставления государственных услуг населению проводится опрос о качестве государственных услуг, которые предоставляются гражданам в департаменте сельского хозяйства и продовольствия Новгородской области.

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

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

По каждому из вопросов необходимо поставить оценку по пятибалльной шкале от 1 до 5, где 1 – это минимальная оценка(полностью не удовлетворен(а)), а 5 – максимальная 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 была предоставлена государственная услуга	
5	Оцените доступность информации о порядке предоставления государственной услуги	

Спасибо за участие в опросе!
