



АДМИНИСТРАЦИЯ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

г.Тамбов

№ 469

05.05.2011

О внесении изменений в Порядок проведения опросов населения Тамбовской области о качестве предоставления государственных услуг

Во исполнение протокола заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 25.01.2011 администрация области постановляет:

1. Внести в Порядок проведения опросов населения Тамбовской области о качестве предоставления государственных услуг, утвержденный постановлением администрации области от 03.11.2010 №1300 «Об утверждении Положения о порядке проведения опросов населения Тамбовской области о качестве предоставляемых государственных услуг», следующие изменения:

в пункте 4:

в абзаце втором слова «не позднее 01 июня» заменить словами «не позднее 10 апреля»;

в абзаце третьем слова «не позднее 01 мая» заменить словами «не позднее 10 марта»;

пункт 5 изложить в следующей редакции:

«5. Сбор социологической информации:

5.1. информация в целях мониторинга качества предоставления услуг традиционным способом собирается при помощи формализованных личных интервью с получателями услуг в местах предоставления государственных услуг;

5.2. информация в целях мониторинга качества предоставления услуг в электронной форме собирается при помощи интерактивного опроса на портале Государственных услуг Тамбовской области.

Участие получателей услуг в мониторинге качества предоставления услуг является свободным и добровольным. В ходе мониторинга качества предоставления услуг никто не может быть принужден к выражению своих мнений и убеждений или отказу от них.»;

пункт 6 изложить в следующей редакции:

«6. В целях проведения сравнительного анализа качества предоставления услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти области и областными государственными учреждениями, мониторинг качества предоставления услуг проводится по единому инструментарию, позволяющему оценить:

- 6.1. для услуг, предоставляемых традиционным способом:
 - удовлетворенность возможностью получения первичной справочной информации о необходимой государственной услуге;
 - удовлетворенность условиями ожидания приема;
 - удовлетворенность графиком работы с посетителями;
 - удовлетворенность возможностью получения справочной информации при личной встрече с сотрудником;
 - удовлетворенность компетентностью сотрудников;
 - удовлетворенность внимательностью и вежливостью сотрудников;
 - продолжительность времени ожидания получения государственной услуги;
 - удовлетворенность результатом получения государственной услуги;
- 6.2. для услуг, предоставляемых в электронной форме:
 - удовлетворенность возможностью получения первичной справочной информации о необходимой государственной услуге;
 - удовлетворенность удобством и простотой использования портала Государственных услуг Тамбовской области для получения конкретной услуги;
 - удовлетворенность удобством получения услуги по сравнению с традиционным способом;
 - время ожидания получения государственной услуги;
 - удовлетворенность результатом получения государственной услуги.».

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Тамбовская жизнь».

Глава администрации
области О.И.Бетин