

АДМИНИСТРАЦИЯ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 3 ноября 2010 г. N 1300

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСОВ НАСЕЛЕНИЯ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ О КАЧЕСТВЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

(в ред. [Постановления](#) администрации Тамбовской области
от 05.05.2011 N 469)

В соответствии с [планом](#) мероприятий по совершенствованию правового положения государственных учреждений и повышению качества осуществления бюджетного процесса в Тамбовской области, утвержденным Распоряжением администрации области от 27 мая 2010 г. N 152-р, в целях повышения качества предоставления государственных услуг органами государственной власти Тамбовской области и областными государственными учреждениями администрация области постановляет:

1. Утвердить [Порядок](#) проведения опросов населения Тамбовской области о качестве предоставления государственных услуг согласно приложению.
2. Финансовому управлению области (Третьякова) обеспечить финансирование расходов, связанных с реализацией настоящего постановления, в пределах средств, предусмотренных в областном бюджете администрации области на проведение социологических исследований и опросов населения.
3. Опубликовать настоящее постановление в газете "Тамбовская жизнь".
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы администрации области А.А.Сазонова.

Глава администрации области
О.И.Бетин

Утвержден
Постановлением
администрации Тамбовской области
от 03.11.2010 N 1300

**ПОРЯДОК
ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСОВ НАСЕЛЕНИЯ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ О
КАЧЕСТВЕ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ**

(в ред. [Постановления](#) администрации Тамбовской области
от 05.05.2011 N 469)

1. Целью проведения регулярных опросов населения Тамбовской области о качестве предоставления государственных услуг (далее - мониторинг качества предоставления услуг) является получение информации, способствующей повышению качества оказания государственных услуг, предоставляемых юридическим и физическим лицам на территории Тамбовской области (далее - получатели услуг).

2. Задачей проведения мониторинга качества предоставления услуг является оценка удовлетворенности получателей услуг качеством, доступностью и условиями оказания государственных услуг.

3. Ответственным за организацию и проведение мониторинга качества предоставления услуг является управление по связям с общественностью администрации области.

4. Сроки проведения и перечень изучаемых государственных услуг определяются планом проведения мониторинга, ежегодно утверждаемым комиссией администрации области по проведению административной реформы.

План проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг разрабатывается управлением по связям с общественностью администрации области и предоставляется в комиссию администрации области по проведению административной реформы ежегодно не позднее 10 апреля.

(в ред. [Постановления](#) администрации Тамбовской области от 05.05.2011 N 469)

Перечень изучаемых услуг формируется на основе предложений органов исполнительной власти области, направляемых в управление по связям с общественностью администрации области ежегодно не позднее 10 марта.

(в ред. [Постановления](#) администрации Тамбовской области от 05.05.2011 N 469)

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.

(п. 5 в ред. [Постановления](#) администрации Тамбовской области от 05.05.2011 N 469)

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.

(п. 6 в ред. [Постановления](#) администрации Тамбовской области от 05.05.2011 N 469)

7. Разработка инструментария осуществляется управлением по связям с общественностью администрации области.

8. Результаты проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг оформляются в виде доклада об оценке населением Тамбовской области качества предоставления государственных услуг в сроки, определяемые планом проведения мониторинга качества государственных услуг.

9. Доклад об оценке населением Тамбовской области качества предоставления государственных услуг представляется главе администрации области, заместителю главы администрации области, курирующему вопросы

реализации административной реформы в области, комиссии администрации области по проведению административной реформы и размещается на официальном сайте управления по связям с общественностью администрации области в сети Интернет.

10. Результаты проведения мониторинга качества предоставления услуг учитываются исполнительными органами государственной власти области при оценке собственной деятельности, деятельности подведомственных областных государственных учреждений и формировании государственных заданий на оказание государственных услуг на очередной финансовый год и на плановый период.
