



РЕСПУБЛИКÆ ЦÆГАТ ИРЫСТОН-АЛАНИЙЫ СÆРГЪЛÆУУÆДЖЫ

БАРДЗЫРД

РАСПОРЯЖЕНИЕ

ГЛАВЫ РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ - АЛАНИЯ

**О внесении изменений в распоряжение
Главы Республики Северная Осетия-Алания
от 30 сентября 2014 года № 150-рга**

**«Об организации работы по внедрению общественной оценки
деятельности государственных гражданских служащих Республики
Северная Осетия-Алания по предоставлению государственных услуг в
государственных органах Республики Северная Осетия-Алания»**

Внести в распоряжение Главы Республики Северная Осетия-Алания от 30 сентября 2014 года № 150-рга «Об организации работы по внедрению общественной оценки деятельности государственных гражданских служащих Республики Северная Осетия-Алания по предоставлению государственных услуг в государственных органах Республики Северная Осетия-Алания» следующие изменения:

1) в пункте 1 слова «Типовую» и «Типовая» исключить;

2) в пункте 2:

в абзаце первом после слова «услуги» дополнить словами «(далее – государственный орган)»;

в абзаце третьем слова «, утверждаемой государственным органом Республики Северная Осетия-Алания, предоставляющим государственные услуги (далее – государственный орган)» заменить словами «, утвержденной пунктом 1 настоящего распоряжения»;

абзац шестой признать утратившим силу;

дополнить абзацами одиннадцатым-четырнадцатым следующего содержания:

«утверждение перечня конкретных должностей государственной гражданской службы Республики Северная Осетия-Алания в соответствующем государственном органе, при замещении которых

государственные гражданские служащие Республики Северная Осетия-Алания подлежат общественной оценке получателями государственных услуг;

учет качества предоставления государственным гражданским служащим Республики Северная Осетия-Алания государственных услуг при комплексной оценке его профессиональной деятельности, а также включение в должностные регламенты государственных гражданских служащих Республики Северная Осетия-Алания, предоставляющих государственные услуги, показателей эффективности и результативности, критерием достижения которых является в том числе общественная оценка получателей государственных услуг;

проведение один раз в квартал в установленном порядке анкетирования получателей государственных услуг при участии членов общественного совета, образуемого при органе исполнительной власти Республики Северная Осетия-Алания;

привлечение к опросу получателей государственных услуг в местах предоставления государственных услуг представителей Общественной палаты Республики Северная Осетия-Алания и общественных организаций в качестве экспертов.»;

3) приложение изложить в редакции приложения к настоящему распоряжению.

Глава Республики
Северная Осетия-Алания



В. Битаров

17 ноября 2016 г.

№ 38-рг

ПРИЛОЖЕНИЕ
к распоряжению Главы Республики
Северная Осетия-Алания
от 17 ноября 2016 г. № 38-рг

«УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Главы Республики
Северная Осетия-Алания
от 30 сентября 2014 г. № 150-рга

**ФОРМА АНКЕТЫ
ДЛЯ ОБЩЕСТВЕННОЙ ОЦЕНКИ ПОЛУЧАТЕЛЯМИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ
УСЛУГ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ГРАЖДАНСКИХ
СЛУЖАЩИХ РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ ПО
ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ГОСУДАРСТВЕННОМ
ОРГАНЕ РЕСПУБЛИКИ СЕВЕРНАЯ ОСЕТИЯ-АЛАНИЯ**

1. Укажите, пожалуйста, какую услугу вы получали (по какому вопросу обращались)?

2. Насколько доступной была информация о порядке получения государственной услуги (место, часы приема, перечень документов, требования к их оформлению и т.п.)?

информация доступна в полном объеме информация частично доступна информация недоступна

3. При необходимости были ли Вы проконсультированы государственным гражданским служащим государственного органа о порядке предоставления государственной услуги?

да нет

4. Как долго Вы ожидали в очереди при подаче документов, необходимых для предоставления государственной услуги?

менее 15 минут 15 минут более 15 минут

5. Потребовалось ли Вам в процессе получения государственной услуги представить дополнительные документы или информацию, которые не были указаны в перечне необходимых (в том числе из других государственных органов)?

да нет

6. Насколько удобно организован процесс предоставления государственной услуги в государственном органе (наличие терминалов для оплаты пошлины т.п.)?

удобно неудобно

7. При необходимости оказал ли государственный гражданский служащий Вам помощь в процессе получения государственной услуги?

да

нет

8. В случае оказания посторонней помощи при заполнении заявки, потребовалось ли Вам оплатить эту помощь, кому и в каком размере?

нет

да, постороннему
лицу (сумма _____)

да, государственному
служащему (сумма _____)

9. В течение какого срока с момента Вашего обращения (оформления заявления) Вам была предоставлена государственная услуга?

сразу по факту обращения

от 16 до 30 дней

в день обращения

более одного месяца

от 3 до 15 дней

не помню

10. Как долго Вы ожидали в очереди при получении результата предоставления государственной услуги?

менее 15 минут

15 минут

более 15 минут

11. Оцените в целом работу государственного органа (на основании качества полученной государственной услуги)

1	2	3	4	5
Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Очень хорошо

12. Оцените в целом работу государственного гражданского служащего, с которым Вы взаимодействовали.

1	2	3	4	5
Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Очень хорошо

13. Оцените государственного гражданского служащего, с которым вы взаимодействовали, по трем предложенным критериям по шкале от 1 до 5.

Критерии оценки	Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Очень хорошо
Этика поведения (вежливость, честность)	1	2	3	4	5
Профессионализм (скорость, качество)	1	2	3	4	5
Готовность помочь	1	2	3	4	5

14. Что бы вы порекомендовали государственному служащему, предоставлявшему Вам государственную услугу, государственному органу в целом для улучшения качества предоставления государственных услуг?

15. Удовлетворены ли Вы обстановкой в местах предоставления государственной услуги (наличие мест для ожидания, температурный режим, освещение и пр.)?

Условия	Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Очень хорошо
Комфортность помещения	1	2	3	4	5
Наличие мест ожидания	1	2	3	4	5
Наличие и содержание информационных стендов	1	2	3	4	5

Фамилия, имя, отчество, контактные данные (если Вы являетесь представителем организации - название организации и Ваша должность)
Поле не обязательно для заполнения!

Благодарим Вас за сотрудничество!

Время заполнения: _____

Дата заполнения: _____

*Ф.И.О., должность государственного гражданского служащего,
предоставившего государственную услугу (заполняется служащим собственноручно)*

»