



АГЕНТСТВО ПО ИНФОРМАЦИОННЫМ ТЕХНОЛОГИЯМ
И СВЯЗИ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 02 ноября 2017 г. № 48

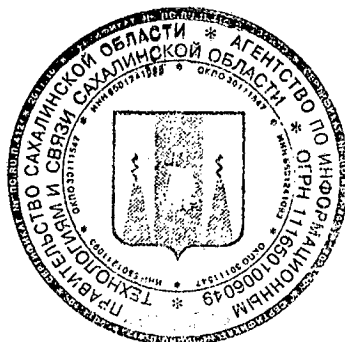
г. Южно-Сахалинск

Об утверждении методики расчета целевого индикатора «Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров»

В целях проведения оценки достижения целевого индикатора (показателя) «Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров» государственной программы Сахалинской области «Информационное общество в Сахалинской области (2014 - 2020 годы)», утвержденной постановлением Правительства Сахалинской области от 04.07.2013 № 334, **п р и к а з ы в а ю :**

1. Утвердить методику расчета целевого индикатора «Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров» (прилагается).
2. Опубликовать настоящий приказ в газете «Губернские ведомости», на официальном сайте агентства по информационным технологиям и связи Сахалинской области, «Официальном интернет-портале правовой информации».

Руководитель агентства



С.В.Попов

ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу агентства по информационным технологиям
и связи Сахалинской области
от «02» ноября 2017 г. № 48

МЕТОДИКА

расчета целевого индикатора «Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров»

1. Методика устанавливает порядок расчета индикатора «Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров» государственной программы Сахалинской области «Информационное общество в Сахалинской области (2014 - 2020 годы)», утвержденной постановлением Правительства Сахалинской области от 04.07.2013 № 334 (далее – индикатор), а также алгоритм расчета индикатора.

2. Значение индикатора рассчитывается государственным бюджетным учреждением Сахалинской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГБУ СО «МФЦ») в процентном отношении на основе информации, полученной по результатам анкетирования (опроса) граждан, являющихся получателями государственных и муниципальных услуг в ГБУ СО «МФЦ», (далее – заявители), по оценке качества и доступности предоставления государственных (муниципальных) услуг.

3. Расчет показателя осуществляется в срок до 20 января года, следующего за отчетным, отчетный период признается календарный год.

4. Анкетирование (опрос) заявителей осуществляется с использованием терминальных устройств, расположенных в помещениях ГБУ СО «МФЦ» в местах ожидания и приема граждан.

5. Данные опроса фиксируются в автоматизированной информационной системе «МФЦ-Регион».

6. Оценка уровня удовлетворенности качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг в ГБУ СО «МФЦ» определяется путем проставления заявителем оценки по шкале 5 («отлично»), 4 («хорошо»), 3 («нормально»), 2 («плохо»), 1 («очень плохо») по следующим разделам анкеты:

- время ожидания в очереди при получении государственной (муниципальной) услуги;
- время предоставления государственной (муниципальной) услуги;
- вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной (муниципальной) услуги;
- комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная (муниципальная) услуга;
- доступность информации о порядке предоставления государственной (муниципальной) услуги.

Положительными являются оценки: 5 («отлично»), 4 («хорошо»).

7. Значение индикатора определяется с учетом всех оценок, поступивших от заявителей в результате анкетирования (опроса) за отчетный период, по формуле:

$$Y = B / A \times 100\%,$$

где:

Y - уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров;

B – общее количество положительных оценок;

A – общее количество оценок.
