



АГЕНТСТВО ПО ИНФОРМАЦИОННЫМ ТЕХНОЛОГИЯМ
И СВЯЗИ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 02 ноября 2017 г. № 47

г. Южно-Сахалинск

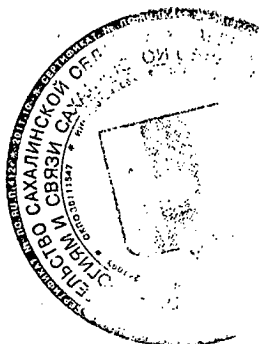
Об утверждении методики расчета целевого индикатора «Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг»

В целях проведения оценки достижения целевого индикатора (показателя) «Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг» 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» (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. № 47

МЕТОДИКА

расчета целевого индикатора «Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг»

1. Методика устанавливает порядок расчета целевого индикатора «Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг» 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 агентством по информационным технологиям и связи Сахалинской области (далее – агентство) в процентном отношении на основе информации, полученной по результатам анкетирования (опроса) граждан, являющихся получателями государственных (муниципальных) услуг, обратившиеся в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти Сахалинской области, территориальные органы государственных внебюджетных фондов Сахалинской области, органы исполнительной власти Сахалинской области, органы местного самоуправления Сахалинской области (далее – заявители), по оценке качества и доступности предоставления государственных (муниципальных) услуг.

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

4. Анкетирование (опрос) заявителей производится по базовой форме – анкете на региональном портале госуслуг.

5. Данные опроса формируют единый массив упорядоченно сгруппированных данных, являющийся источником данных для расчета индикатора.

6. Респондентами анкетирования (опроса) являются заявители.

7. Оценка уровня удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг определяется путем проставления заявителем оценки по шкале от 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»).

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

$$У = В / А \times 100\%,$$

где:

У - уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг;

В – общее количество положительных оценок;

А – общее количество оценок.
