



МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО И ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО
РАЗВИТИЯ САХАЛИНСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 01.08.2022 № 3.31-5

г. Южно-Сахалинск

Об утверждении методик расчета целевых индикаторов и о признании утратившими силу приказов агентства по информационным технологиям и связи Сахалинской области

В целях проведения оценки достижения целевых индикаторов (показателей) «Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг» и «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, приказываю:

1. Утвердить методику расчета целевого индикатора «Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг» (Приложение № 1).
2. Утвердить методику расчета целевого индикатора «Уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров» (Приложение № 2).
3. Признать утратившими силу приказы агентства по информационным технологиям и связи Сахалинской области от 02.11.2017:

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к приказу министерства цифрового и технологического развития Сахалинской области

от 01.08.2022 № 3.31-5

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», утвержденной постановлением Правительства Сахалинской области от 04.07.2013 № 334 (далее – индикатор), а также алгоритм расчета индикатора.

2. Значение индикатора рассчитывается министерством цифрового и технологического развития Сахалинской области (далее – министерство) в процентном отношении на основе информации, полученной по результатам анкетирования (опроса) граждан, являющихся получателями государственных (муниципальных) услуг, обратившиеся в 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.

5. Анкетирование размещено в виде опроса на официальном сайте министерства. Баннер с ссылкой на анкетирование так же размещен на официальных сайтах органов исполнительной власти Сахалинской области и органов местного самоуправления Сахалинской области.

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

7. Респондентами анкетирования (опроса) являются заявители.

8. Оценка уровня удовлетворенности граждан качеством и доступностью предоставления государственных и муниципальных услуг определя-

ется 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»).

9. 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к приказу министерства цифрового и технологического развития Сахалинской области

от 01.08.2022 № 3.31-5

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», 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 («отлич-

но»), 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.
