



**КОМИТЕТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ПРАВИТЕЛЬСТВА ЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

28.02.2018

№ 77

г. Биробиджан

О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг в 2018 году

В соответствии с постановлением правительства Еврейской автономной области от 19.06.2012 № 284-пп «О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг», распоряжением губернатора Еврейской автономной области от 26.01.2018 № 24-рг «Об утверждении графика проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг в Еврейской автономной области на 2018 год»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Осуществлять в 2018 году ежеквартальный мониторинг качества предоставления государственных услуг:

- предоставление ежегодной единовременной выплаты на ребенка школьника из многодетной семьи или приемной семьи, имеющих трех и более несовершеннолетних детей, в том числе родных;

- выдача справки о признании семьи или одиноко проживающего гражданина малоимущими;

- обеспечение предоставления на территории Еврейской автономной области мер социальной поддержки на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг;

- прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг;

- назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты семьям, нуждающимся в социальной поддержке, при рождении (усыновлении) третьего ребенка или последующих детей до достижения ребенком возраста трех лет в Еврейской автономной области;

- предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан;

- назначение и выплата пособия по уходу за ребенком;

- социальная поддержка и социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов;

- выдача путевок для заселения в жилые помещения государственного специализированного жилищного фонда Еврейской автономной области в домах системы социального обслуживания;

- предоставление технических средств реабилитации гражданам, испытывающим трудности в передвижении, в пунктах проката, созданных при областном государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания Еврейской автономной области»;

- организация обслуживания отдельных категорий граждан и сопровождающих их лиц легковым автомобильным транспортом (социальное такси) в соответствии с законодательством Еврейской автономной области;

- выдача удостоверения «Ветеран труда».

2. Утвердить форму анкеты (опросного листа) мониторинга качества предоставления государственных услуг, согласно Приложению 1.

3. Утвердить форму отчета о проведении мониторинга качества предоставления государственной услуги согласно Приложению 2.

4. Назначить Буйвол Екатерину Валерьевну, начальника отдела социальной помощи и развития учреждений социального обслуживания комитета социальной защиты населения правительства Еврейской автономной области, ответственным за организацию проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг:

- выдача путевок для заселения в жилые помещения государственного специализированного жилищного фонда Еврейской автономной области в домах системы социального обслуживания;

- социальная поддержка и социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов.

5. Назначить Саломатову Анну Александровну, заместителя председателя – начальника отдела социальных выплат и контроля ответственным за организацию проведения мониторинга качества предоставления государственной услуги:

- выдача удостоверения «Ветеран труда».

6. Назначить Андрееву Риту Александровну, директора областного государственного бюджетного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Еврейской автономной области», ответственным за организацию проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг:

- предоставление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан;

- предоставление ежегодной единовременной выплаты на ребенка школьника из многодетной семьи или приемной семьи, имеющих трех и более несовершеннолетних детей, в том числе родных;

- назначение и выплата пособия по уходу за ребенком;

- назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты семьям, нуждающимся в социальной поддержке, при рождении (усыновлении)

третьего ребенка или последующих детей до достижения ребенком возраста трех лет в Еврейской автономной области;

- выдача справки о признании семьи или одиноко проживающего гражданина малоимущими;

- обеспечение предоставления на территории Еврейской автономной области мер социальной поддержки на оплату жилого помещения и (или) коммунальных услуг;

- прием заявлений и организация предоставления гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг.

8. Назначить Ворошилову Елену Александровну, директора областного государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания Еврейской автономной области», ответственным за организацию проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг:

- предоставление технических средств реабилитации гражданам, испытывающим трудности в передвижении, в пунктах проката, созданных при областном государственном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания Еврейской автономной области»;

- социальная поддержка и социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов;

- организация обслуживания отдельных категорий граждан и сопровождающих их лиц легковым автомобильным транспортом (социальное такси) в соответствии с законодательством Еврейской автономной области.

9. Ответственным за организацию проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг (Буйвол Е.В., Саломатова А.А., Андреева Р.А., Ворошилова Е.А.):

9.1. Организовать работу по выявлению:

- несоблюдения стандартов качества предоставления государственных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления государственных услуг;

- типовых проблем, возникающих у заявителей при получении государственных услуг;

- удовлетворенности получателей государственной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой государственной услуги;

- финансовых затрат заявителя при получении им конечного результата государственной услуги: нормативно установленных и реальных (по всем необходимым обращениям и государственной услуге в целом), отклонения реальных данных от нормативно установленных;

- временных затрат заявителя при получении им конечного результата государственной услуги: нормативно установленных и реальных (по всем необходимым обращениям и государственной услуге в целом), отклонения реальных данных от нормативно установленных;

- наличия неформальных платежей (платежей, не имеющих нормативного подтверждения) в связи с получением государственных услуг;
- привлечения заявителями посредников в получении государственной услуги, в том числе в силу требований (побуждения) органов исполнительной власти.

9.2. Обеспечить организацию:

- изучения документов (анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги) с целью определения или уточнения учета динамики нормативно устанавливаемых значений рассматриваемых параметров исследуемой государственной услуги;
- проведения опроса физических или юридических лиц, являющихся получателями государственной услуги, представителей получателей государственной услуги (объединения граждан и юридических лиц), экспертов (в случае необходимости);
- проведения опроса должностных лиц, иных представителей органов исполнительной власти, государственных учреждений Еврейской автономной области, предоставляющих государственную услугу.

Опросы проводить путем заполнения анкеты (опросного листа) мониторинга качества предоставления государственных услуг, форма которой утверждена пунктом 2 настоящего приказа.

9.3. Обеспечить предоставление ежеквартального отчета о проведении мониторинга качества предоставления каждой государственной услуги, утвержденного пунктом 3 настоящего приказа, в отдел кадровой и организационно-правовой работы комитета в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом, за исключением 4 квартала 2018 года.

Отчет о проведении мониторинга качества предоставления каждой государственной услуги за период 01 октября по 27 декабря 2018 года представить до 30 декабря 2018 года.

10. Отделу кадровой и организационно-правовой работы комитета предоставить информацию о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг за 2018 год в управление по административной реформе аппарата губернатора и правительства Еврейской автономной области в срок до 10 января 2019 года.

11. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Председатель комитета



Н.Ю. Афанасьева

(наименование органа (организации) предоставляющего государственную услугу,
контактный телефон, адрес)

АНКЕТА (ОПРОСНЫЙ ЛИСТ)
для проведения мониторинга качества предоставления
государственных услуг

(наименование государственной услуги)

1. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас место размещения органа, учреждения, предоставляющего государственную услугу (условия доступа в учреждение, его местонахождение)

Поставьте знак V

1	
2	
3	
4	
5	

Если не удовлетворяет, то в чем причина? _____

2. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас график работы органа, учреждения, предоставляющего государственную услугу (полнота информирования, понятность изложения)

Поставьте знак V

1	
2	
3	
4	
5	

3. Удовлетворяет ли Вас организация очереди в органе, учреждении?

Удовлетворяет _____

Не удовлетворяет _____

Если не удовлетворяет, то в чем причина?

Очередь не организована _____

Длительное ожидание в очереди _____:

- от 15 минут до 1 часа _____;

- более 1 часа _____;

- 2 часа и более _____

Недостаточно мест для ожидания _____

Другие причины _____

4. Удовлетворяет ли Вас уровень обслуживания со стороны сотрудников в связи с оказанием услуги?

Удовлетворен _____

Не удовлетворен _____

Затрудняюсь ответить _____

5. По каким причинам Вы не удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками органа, учреждения?

Некорректное поведение _____

Невнимательное отношение _____

Не получил ответов на интересующие вопросы, либо дан неполный ответ _____

Другое _____

6. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными действиями в процессе предоставления услуги?

Да _____

Нет _____

Если да, то с какими необоснованными действиями Вам приходилось сталкиваться в процессе предоставления услуги?

- установление неофициальной очереди _____

- советы обратиться в другую организацию, оказывающую услугу за плату _____

- необходимая информация предоставляется за дополнительную плату _____

- требование предоставления документов, не предусмотренных законодательством _____

Другое _____

7. Оцените по пятибалльной шкале, насколько удовлетворяет Вас объем полученной информации об услуге (полнота информации, понятность изложения)?

Поставьте знак V

1	
2	
3	
4	
5	

8. Удовлетворяют ли Вас сроки предоставления услуги?

Удовлетворяют _____

Не удовлетворяют _____

Если не удовлетворяют, то почему _____

8. Приходилось ли Вам повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

Не приходилось _____

Приходилось один раз _____

Приходилось два раза и более _____

9. По каким причинам Вам приходилось повторно обращаться по одному и тому же вопросу?

Внесение дополнительной информации, документов _____

Не успел решить все вопросы в течение рабочего дня (приема) _____

Другое _____

10. С какими трудностями Вы сталкивались при получении государственной услуги?
(отметьте все, с чем сталкивались)

- требование избыточных документов, сведений

- необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги

- ошибки в конечном результате предоставления услуги

- сложность заполнения официальных форм (бланков)
 - неудобный для граждан режим работы органа власти, учреждения, предоставляющего услугу
 - большие очереди
 - дороговизна услуг (пошлин, платежей)
 - большие сроки получения услуги
 - отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления и др.)
 - отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги
 - недостаточная компетентность, грубость сотрудников
 - плохая территориальная доступность органа власти, учреждения
- Другое _____
-

11. Ваши ожидания в отношении улучшения качества предоставления государственной услуги *(можно отметить не более 5 вариантов)*

- сокращение срока предоставления услуги
 - сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей)
 - улучшение условий ведения приема посетителей
 - сокращение числа требуемых документов
 - уменьшение стоимости услуги (пошлин, платежей)
 - введение предварительной записи
 - упрощение заполнения запросов, официальных бланков
 - удобство графика работы учреждения, органа власти
 - доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм
 - вежливость и профессионализм сотрудников
 - улучшение территориальной доступности органа власти, учреждения
 - получение информации о стадии рассмотрения обращения
- Другое _____
-

Мы благодарим Вас за помощь в нашей работе!

Информация
о результатах проведения мониторинга качества предоставления
государственной услуги, предоставляемой

(наименование органа исполнительной власти, формируемого правительством ЕАО, учреждения)

1	Общая информация о предоставлении государственной услуги	
1.1	Наименование государственной услуги	
1.2	Срок проведения мониторинга	
1.3	Характеристика получателей услуги (физические лица (гражданство), юридические лица, индивидуальные предприниматели)	
1.4	Количество оказанных услуг за отчетный квартал	
1.5	Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги	
1.6	Количество анкетированных заявителей (указать количество заполненных заявителями анкет)	
1.7	Территориальное распределение анкетированных заявителей (указывается информация о территории, на которой проводился мониторинг (область, муниципальное образование)	
1.8	Нормативно установленные временные затраты на получение результатов каждого обращения и результата государственной услуги в целом	
1.9	Реальные временные затраты на получение результатов каждого обращения и результата государственной услуги в целом (указывать при наличии информации)	
1.10	Размер платы за получение государственной услуги, установленный нормативными правовыми актами <i>В случае если имеется информация о наличии неформальных платежей (платежей, не имеющих нормативного подтверждения) в связи с получением государственных услуг указать размер данных платежей)</i>	
2	Соблюдение (несоблюдение) стандартов качества предоставления государственных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления государственных услуг	
2.1	Насколько заявителей удовлетворяет место размещения органа исполнительной власти, формируемого правительством Еврейской автономной области, учреждения, предоставляющего государственную услугу,	

	в том числе условия доступа в указанный орган, учреждение, его местонахождение (указать средний балл)* <i>(указать причины)</i>	
2.2	Насколько заявителей удовлетворяет график работы органа исполнительной власти, формируемого правительством Еврейской автономной области, учреждения, предоставляющего государственную услугу (указать средний балл)* <i>(указать причины)</i>	
2.3	Удовлетворяет ли заявителей организация очереди в органе исполнительной власти, формируемом правительством Еврейской автономной области, учреждении (указать наиболее часто называемую причину (очередь не организована, длительное ожидание в очереди, недостаточно мест для ожидания) <i>(указать причины)</i>	
2.4	Удовлетворяет ли заявителей уровень обслуживания при оказании услуги	
2.5	По каким причинам заявители не удовлетворены непосредственным взаимодействием с сотрудниками органа исполнительной власти, формируемого правительством Еврейской автономной области, учреждения (указать наиболее часто называемую причину)	
2.6	Информация о необоснованных действиях сотрудников органа исполнительной власти, формируемого правительством Еврейской автономной области, учреждения в процессе предоставления услуги (указать наиболее часто называемое действие)	
2.7	Насколько заявителей удовлетворяет объем полученной информации об услуге, в том числе полнота информации, понятность изложения (указать средний балл)*	
2.8	Удовлетворяют ли заявителей сроки предоставления услуги?	
2.9	Информация о повторных обращениях заявителей в орган исполнительной власти, формируемый правительством Еврейской автономной области, учреждение по одному и тому же вопросу <i>(указать причины)</i>	
3	Перечень выявленных наиболее актуальных проблем, связанных с предоставлением услуги, и предложения по их решению	
3.1	Проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной услуги	
3.2	Ожидания заявителей в отношении улучшения качества предоставления	

	государственной услуги	
3.3	Предложения органа исполнительной власти, формируемого правительством Еврейской автономной области, учреждения по решению выявленных проблем	

* по пяти бальной шкале.

– в пункте 1.4 указать общее количество оказанных услуг за отчетный квартал, а за IV квартал необходимо указать количество оказанных услуг за отчетный квартал и за год.

– в пунктах 2.3, 2.4, 2.8 информацию необходимо указать в процентном соотношении.

– в пункте 2.9 необходимо указать общее количество заявителей (получателей услуг), повторно обратившихся в орган исполнительной власти, формируемый правительством Еврейской автономной области, учреждение, а также процент заявителей (получателей услуг), которые в результате остались не удовлетворены качеством предоставления услуги, полученной информацией, конечным результатом, вследствие чего были вынуждены обратиться снова.