

ЧĂВАШ РЕСПУБЛИКИН
ГРАЖДАНЛА ОБОРОНА ТАТА
ЧРЕЗВЫЧАЙЛА ЛАРУ-ТАРУ
ЫЙТĂВĔСЕМПЕ ЁСЛЕКЕН
ПАТШАЛАХ КОМИТЕЧĔ



ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ
ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ
ОБОРОНЫ И ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ
СИТУАЦИЯМ

П Р И К А З

09/12/2017 № *187*
Шупашкар хули

П Р И К А З

09.12.2017 № *187*
г. Чебоксары

**Об утверждении порядка изучения мнения населения
и качества предоставляемых государственных услуг подведомственными
учреждениями Государственного комитета Чувашской Республики по
делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям**

В целях повышения уровня обслуживания населения и качества предоставляемых государственных услуг подведомственными учреждениями Государственного комитета Чувашской Республики по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям, учета мнения получателей государственных услуг п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок изучения мнения и качества оказания подведомственными учреждениями Государственного комитета Чувашской Республики по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям государственных услуг (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Главным распорядителям бюджетных средств, уполномоченным структурным подразделениям Государственного комитета Чувашской Республики по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям при организации проведения изучения мнения населения о качестве оказания подведомственными учреждениями государственных услуг руководствоваться настоящим Порядком.

3. Руководителям подведомственных учреждений, находящихся в ведении Государственного комитета Чувашской Республики по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям:

3.1. В целях информационного обеспечения проведения независимой оценки качества оказания услуг обеспечить:

формирование открытых и общедоступных информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности подведомственных учреждений;

условия для анкетирования посетителей в подведомственных учреждениях с целью проведения независимой оценки качества оказания услуг.

3.2. Размещение на официальном сайте анкеты для оценки качества оказания услуг подведомственными учреждениями в интерактивной форме и ссылку на данные анкеты на официальном сайте Государственного комитета Чувашской Республики по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям в сети "Интернет".

3.3. Обеспечить возможность (условия) заполнения анкет на бумажном носителе в подведомственных учреждениях посетителями, а также обеспечить содержание мест опроса граждан.

3.4. Размещать на официальных сайтах подведомственных учреждений информацию о результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг по улучшению качества их работы.

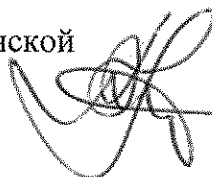
4. Отделу организационной работы, планирования и контроля обеспечить организационно-информационное содействие подведомственным учреждениям, находящимся в ведении Государственного комитета Чувашской Республики по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям, в проведении независимой оценки качества оказания государственных услуг.

5. Главному специалисту сектора организационной работы, планирования и контроля Тарасовой Л.В. ознакомить с данным приказом лиц в части их касающейся.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя ГКЧС Чувашии - Павлова О.Е.

7. Приказ вступает в силу с момента его подписания.

Председатель Государственного комитета
Чувашской Республики по делам гражданской
обороны и чрезвычайным ситуациям



В.И. Петров

**Порядок
изучения мнения населения и качества оказания подведомственными
учреждениями Государственного комитета Чувашской Республики по делам
гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям государственных услуг**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок изучения мнения населения и качества оказания подведомственными учреждениями Государственного комитета Чувашской Республики по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям государственных услуг (далее – Порядок) в рамках выполнения государственного задания разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственных услуг подведомственными учреждениями Государственного комитета Чувашской Республики по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям.

Порядок устанавливает процедуру изучения мнения населения и качества оказания подведомственными учреждениями Государственного комитета Чувашской Республики по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям государственных услуг (далее – изучение мнения).

1.2. Основными целями изучения мнения населения являются:

выявление степени удовлетворенности населения качеством предоставляемых подведомственными учреждениями Государственного комитета Чувашской Республики по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям государственных услуг;

создание системы мониторинга качества и доступности государственных услуг;

разработка мер, направленных на повышение качества предоставляемых государственных услуг.

1.3. Проведение изучения мнения населения осуществляется главными распорядителями бюджетных средств, в ведении которых находятся подведомственные учреждения, предоставляющие государственные услуги.

1.4. Изучение мнения населения может осуществляться независимыми организациями на договорной основе в соответствии с действующим законодательством.

1.5. Изучение мнения населения осуществляется не реже одного раза в год в срок до 10 мая текущего года.

**2. Порядок изучения мнения населения и качества оказания
подведомственными учреждениями Государственного комитета Чувашской
Республики по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям
государственных услуг**

2.1. Изучение мнения населения проводится путем письменного опроса (анкетирования), а также с использованием информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет».

2.2. Письменный опрос (анкетирование) может проводиться:
в местах предоставления государственных услуг;
на официальных сайтах главных распорядителей бюджетных средств и их подведомственных учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.3. Решение о проведении опроса допускается путем принятия приказа главных распорядителей бюджетных средств.

2.4. Опрос проводится среди получателей государственных услуг.

2.5. Форма анкеты разрабатывается и утверждается главными распорядителями бюджетных средств, в ведении которых находятся подведомственные учреждения, предоставляющие государственные услуги (Приложение 1). Анкета для проведения опроса должна содержать вопросы, позволяющие оценить:

комфортность помещений, предназначенных для оказания государственных услуг;

удовлетворенность информированием о порядке оказания государственных услуг;

удовлетворенность респондента отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность);

удовлетворенность компетентностью сотрудников;

удовлетворенность результатом получения государственной услуги;

удовлетворенность графиком работы с посетителями;

наличие факторов взимания дополнительной платы за предоставление муниципальной услуги, кроме случаев, установленных законодательством.

В анкете должно быть предусмотрено место для записи комментария или дополнительной информации, которую желает сообщить респондент.

2.6. Количество граждан, достаточное для изучения мнения населения, составляет не менее одной десятой от среднемесячного количества получателей государственных услуг, определяемого на основании данных за шесть месяцев, предшествующих месяцу проведения исследования.

2.7. По результатам изучения мнения населения подведомственные учреждения составляют отчет, содержащий итоги изучения мнения населения и рекомендации по устранению выявленных недостатков, направляя его главному распорядителю бюджетных средств (в отдел финансово-экономической работы и государственного заказа Государственного комитета Чувашской Республики по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям), не позднее 20 мая текущего года.

2.8. Итоги изучения мнения населения размещаются на официальных сайтах главных распорядителей бюджетных средств и подведомственных учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

от 12.02.14 № 184

Анкета о предоставлении государственных услуг

Приглашаем Вас принять участие в опросе.

Мы благодарим Вас за участие и помощь в нашей работе!

Информация, полученная в результате проведения данного опроса, будет использована в целях повышения качества предоставляемых государственных услуг.

Удовлетворены комфортностью помещений, предназначенных для оказания государственных услуг

да

нет

частично

Удовлетворены информированием о порядке оказания государственных услуг

да

нет

затрудняюсь ответить

Удовлетворены отношением специалистов к посетителям (внимание, вежливость, тактичность)

да

нет

затрудняюсь ответить

Удовлетворены компетентностью сотрудников

да

нет

частично

Удовлетворены результатом получения государственной услуги

да

нет

затрудняюсь ответить

Удовлетворены графиком работы с посетителями

да

нет

затрудняюсь ответить

Иные пожелания: