



**Управление записи актов гражданского состояния
Ставропольского края**

П Р И К А З

« 16 » июля 2020 г.

№ 150 о/д

г. Ставрополь

Об организации общественной оценки результативности профессиональной служебной деятельности государственного гражданского служащего в управлении записи актов гражданского состояния Ставропольского края

В соответствии с письмом Министерства экономического развития Российской Федерации от 29 апреля 2011 г. № 8863-ОФ/Д09 «О методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг», Методическим инструментарием по внедрению системы комплексной оценки профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих (включая общественную оценку)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Определить объекты общественной оценки относительно государственных услуг, предоставляемых управлением записи актов гражданского состояния Ставропольского края (далее – управление), способы сбора информации, отражающей общественное мнение об объектах общественной оценки, периодичность общественной оценки в зависимости от объекта общественной оценки согласно приложения 1.
2. Утвердить формы анкет для проведения опросов граждан согласно приложениям 2 и 3.
3. Отделу информатизации и защиты информации управления обеспечить размещение анкет по утвержденным формам на официальном сайте управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
4. Отделу правовой и организационной работы управления обеспечить организацию ежеквартального исследования общественного мнения путем опроса (анкетирования) получателей государственных услуг в местах предоставления государственных услуг, обработку и анализ собранных анкет.

5. Отделу учета, отчетности и финансов управления обеспечить проведение ежегодного опроса экспертов по итогам деятельности управления при осуществлении закупок, товаров, работ, услуг для нужд Ставропольского края.

6. Признать приказ управления от 13 ноября 2014 года № 197 о/д «Об организации общественной оценки» утратившим силу.

7. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

8. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Заместитель начальника управления



В.А. Кривощев

Приложение 1
к приказу управления записи актов
гражданского состояния
Ставропольского края
от « 16 » июля 2020 г. № 150 о/д

**Объекты общественной оценки и способы сбора информации,
отражающей общественное мнение об объектах общественной оценки,
периодичность общественной оценки в зависимости от объекта
общественной оценки**

№ п/п	Наименование государственной услуги, функции или задачи управления записи актов гражданского состояния Ставропольского края	Объект оценки	Способы сбора информации, отражающей общественное мнение об объекте общественной оценки	Периодичность оценки
1	2	3	4	5
1.	Государственная регистрация актов гражданского состояния (рождение, заключение брака, расторжение брака, усыновление (удочерение), установление отцовства, перемена имени и смерть), в том числе выдача повторных свидетельств (справок), подтверждающих факт государственной регистрации акта гражданского состояния, внесение исправлений и (или) изменений в записи актов гражданского состояния, восстановление и аннулирование записей актов	Деятельность управления записи актов гражданского состояния Ставропольского края в области реализации ключевых функций и задач в установленной сфере деятельности. Эффективность деятельности управления записи актов гражданского состояния Ставропольского края в сфере государственных услуг, работы с обращениями граждан и организаций.	Опрос (анкетирование) получателей государственных услуг в местах предоставления государственных услуг. Опрос получателей государственных услуг на официальном сайте управления записи актов гражданского состояния Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	Сбор: раз в квартал Анализ: раз в квартал

	гражданского состояния. Государственная услуга по истребованию личных документов.			
2.	Осуществление закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд Ставропольского края	Итоги деятельности управления записи актов гражданского состояния Ставропольского края при осуществлении закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных нужд Ставропольского края	Очный опрос (анкетирование) экспертов в целях выявления экспертного мнения об объекте общественной оценки	Сбор: раз в год Анализ: раз в год

Заместитель начальника управления



В.А. Кривошеков

АНКЕТА

общественной оценки результативности профессиональной служебной деятельности государственного гражданского служащего через оценку удовлетворенности оказанными государственными услугами по государственной регистрации актов гражданского состояния и истребованию личных документов

_____ (место составления)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Предлагаем Вам принять участие в опросе. Ответив на несколько вопросов, Вы можете улучшить качество предоставления государственных услуг органами ЗАГС.

1. Ф.И.О. гражданского служащего _____

2. По какому вопросу Вы обратились в управление ЗАГС (отдел ЗАГС)?

- регистрация рождения
- регистрация заключения брака
- регистрация расторжения брака
- регистрация установления отцовства
- регистрация смерти
- регистрация усыновления (удочерения)
- регистрация перемены имени
- внесение исправлений (изменений) в актовую запись
- восстановление (аннулирование) актовой записи
- получение повторного свидетельства (справки)
- истребование документа с территории иностранного государства
- проставление апостиля

3. Из каких источников Вы получили информацию о месте, порядке и сроках предоставления государственной услуги?

- на личном приеме у специалиста
- на информационном стенде управления ЗАГС (отдела ЗАГС)
- на сайте или в социальных сетях управления ЗАГС
- на портале Госуслуг
- от друзей, знакомых, коллег
- в СМИ

4. Укажите способ подачи заявления:
- на личном приеме у специалиста
 - в электронном виде
5. Является ли, по Вашему мнению, информация о месте, порядке и сроках предоставления государственной услуги понятной, доступной и полной?
- да
 - нет
6. Вас удовлетворяет уровень комфортности места ожидания приема?
- да
 - нет
7. Устраивает ли Вас режим работы управления ЗАГС (отдела ЗАГС)?
- да
 - нет
8. Время ожидания в очереди для подачи заявления о предоставлении государственной услуги составило:
- менее 15 минут
 - более 15 минут
 - не пришлось ожидать в очереди
9. По Вашему мнению, достаточно ли специалистов, оказывающих государственные услуги в управлении ЗАГС (отделе ЗАГС)?
- да
 - нет
10. Оцените специалиста, оказывающего Вам государственную услугу:

Критерии оценки	Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Очень хорошо
Этика поведения	1	2	3	4	5
Профессионализм	1	2	3	4	5
Готовность помочь	1	2	3	4	5

11. Оцените в целом работу управления ЗАГС (отдела ЗАГС) на основании полученной государственной услуги.

Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Очень хорошо
1	2	3	4	5

12. Возникло ли у Вас желание обратиться с жалобой в связи с предоставлением государственной услуги?

- да
 нет

13. Ваш пол:

- женский
 мужской

14. Ваш социальный статус:

- служащий
 студент
 неработающий пенсионер
 рабочий
 безработный
 предприниматель

15. Ваш возраст:

- от 18 до 30 лет
 от 31 года до 45 лет
 от 46 лет до 60 лет
 от 61 года и старше

16. Ваши предложения по совершенствованию деятельности управления ЗАГС (отдела ЗАГС):

- предложений нет
 предложения _____
- _____
- _____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Дата проведения анкетирования « ____ » _____ 20 ____ г.

Анкету принял: _____
(Ф.И.О., должность, телефон, подпись)

Приложение 3
к приказу управления записи актов
гражданского состояния
Ставропольского края
от «16» июля 2020 г. № 150 о/д

АНКЕТА

для общественной оценки эффективности и результативности профессиональной
служебной деятельности государственного гражданского служащего через оценку
итогов деятельности управления записи актов гражданского состояния Ставрополь-
ского края в сфере закупок на поставки товаров, работ и услуг для обеспечения
нужд Ставропольского края

« ____ » _____ 20 ____ г.

_____ (место составления)

Предлагаем Вам принять участие в анкетировании, цели которого: оценка деятельности государственного гражданского служащего управления записи актов гражданского состояния Ставропольского края в при осуществлении закупок товаров, работ и услуг для обеспечения нужд Ставропольского края (далее соответственно – *гражданский служащий, закупки*); повышение качества разрабатываемых технических заданий; повышение эффективности данной деятельности. Просим ответить на все вопросы.

1. Фамилия, имя, отчество гражданского служащего, общественная оценка результативности профессиональной служебной деятельности которого производится по результатам проведения закупки

2. Укажите, пожалуйста, закупку какого товара, работы или услуги Вы оцениваете?

3. Вы представляли собственные интересы или интересы организации?

4. Оцените в целом работу гражданского служащего, с которым Вы взаимодействовали при осуществлении закупки.

1	2	3	4	5
очень плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо

5. Оцените в целом работу управления записи актов гражданского состояния Ставропольского края на основании анализа качества разработанного технического задания/сметного расчета.

1	2	3	4	5
очень плохо	плохо	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо

6. Оцените гражданского служащего, с которым Вы взаимодействовали при осуществлении закупки, по трем предложенным критериям и пятибалльной шкале (нужное – отметить)

Критерии оценки	Очень плохо	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Очень хорошо
Этика поведения (честность, вежливость)	1	2	3	4	5
Профессионализм (скорость, качество оказания услуги)	1	2	3	4	5
Готовность помочь	1	2	3	4	5

7. Прокомментируйте, пожалуйста, свои оценки. Почему Вы именно так оценили?

8. Что бы Вы порекомендовали гражданскому служащему и управлению записи актов гражданского состояния Ставропольского края в целом для улучшения деятельности?

Гражданскому служащему:

Управлению записи актов гражданского состояния Ставропольского края:

9. Ваш социальный статус (нужное – отметить)

- служащий
- студент
- неработающий пенсионер
- рабочий
- безработный
- предприниматель
- иное

10. Ваш возраст (нужное – отметить)

- от 18 до 30 лет
- от 31 до 45 лет
- от 46 до 60 лет
- от 61 года и старше

11. Ваш контактный телефон _____

12. Если Вы желаете, можете указать свои фамилию, имя, отчество.

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Дата проведения анкетирования

« _____ » _____ 20 ____ г.

Анкету принял:

(фамилия, инициалы, должность, телефон)

(подпись)