



Управление записи актов гражданского состояния
Ставропольского края

П Р И К А З

«13» ноября 2011 г.

№ 197 с/г

г. Ставрополь

Об организации общественной оценки

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), утвержденным Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации, и на основе анализа проведенных управлением записи актов гражданского состояния Ставропольского края по собственной инициативе в 2013 и 2014 году исследований в форме анкетирования граждан по вопросам удовлетворенности качеством и доступностью государственных услуг

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 приложению 1.
2. Утвердить формы анкет для проведения опросов граждан согласно приложениям 2 – 4.
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, кадровой 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. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

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

Начальник управления



С.Н. Назаренко

Приложение 1
к приказу управления ЗАГС СК
от «13» ноября 2014 г. № 197 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 гражданского состояния | 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 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|--|--|--|
| 2. | Государственная услуга по истребованию личных документов | <p>Деятельность управления записи актов гражданского состояния Ставропольского края в области реализации ключевых функций и задач в установленной сфере деятельности.</p> <p>Эффективность деятельности управления записи актов гражданского состояния Ставропольского края в сфере государственных услуг, работы с обращениями граждан и организаций.</p> | <p>Опрос (анкетирование) получателей государственных услуг в местах предоставления государственных услуг.</p> <p>Опрос получателей государственных услуг на официальном сайте управления записи актов гражданского состояния Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p> | <p>Сбор: раз в квартал Анализ: раз в квартал</p> |
| 3. | 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 записи актов гражданского состояния Ставропольского края – начальник отдела правовой, кадровой и организационной работы управления



В.А. Кривошеков

АНКЕТА

общественной оценки результативности профессиональной служебной деятельности государственного гражданского служащего через оценку удовлетворенности оказанной государственной услугой по государственной регистрации актов гражданского состояния

« » 2014 г.

_____ (место составления)

Предлагаем Вам принять участие в анкетировании, цели которого: оценка деятельности управления записи актов гражданского состояния Ставропольского края в области предоставления услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния (*далее – государственная услуга*); улучшение условий и качества ее предоставления; повышение эффективности данной деятельности. Просим ответить на все вопросы.

1. Фамилия, имя, отчество государственного гражданского служащего, общественная оценка результативности профессиональной служебной деятельности которого производится по результатам получения государственной услуги

2. За оказанием какой подуслуги государственной услуги Вы обратились? (Нужное отметить)

- государственная регистрация рождения
- государственная регистрация заключения брака
- государственная регистрация расторжения брака
- государственная регистрация установления отцовства
- государственная регистрация смерти
- государственная регистрация усыновления (удочерения)
- государственная регистрация перемены имени
- внесение исправлений или изменений в запись акта гражданского состояния
- восстановление (аннулирование) записей актов гражданского состояния
- выдача повторных свидетельств и/или иных документов о государственной регистрации актов гражданского состояния
- проставление апостиля

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

- непосредственно на личном приеме в управлении записи актов гражданского состояния Ставропольского края (отделе ЗАГС)
- на информационных стендах в управлении записи актов гражданского состояния Ставропольского края (отделе ЗАГС)
- на сайте управления ЗАГС Ставропольского края в сети «Интернет»
- по справочным телефонам управления записи актов гражданского состояния Ставропольского края (отдела ЗАГС)
- на портале государственных и муниципальных услуг
- в средствах массовой информации
- от друзей, знакомых, коллег
- затрудняюсь ответить

4. Знакомы ли Вы с Административным регламентом предоставления государственной услуги?

- да
- нет

5. Насколько комфортным Вам показалось ожидание приема (места для ожидания приема, для оформления заявлений, освещенность, вентиляция, отдаленность от остановок общественного транспорта)? *(Нужное отметить)*

| | | | | |
|-----------------|-----------------|-------------------|-----------------|--------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| совсем неудобно | не очень удобно | удовлетворительно | довольно удобно | очень удобно |

6. Насколько удобным для Вас оказался график приема, установленный в управлении записи актов гражданского состояния Ставропольского края (в отделе ЗАГС) для предоставления государственной услуги? *(Нужное отметить)*

| | | | | |
|------------------|------------------|--------------------|------------------|---------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| совсем неудобный | не очень удобный | удовлетворительный | довольно удобный | очень удобный |

7. Достаточно ли ясно, подробно и понятно представлена информация о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги, порядке и сроках ее предоставления на информационных стендах или в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? *(Нужное отметить)*

- да, требуемая информация доступна в полной мере
- информация изложена не в полной мере или сложна для понимания
- нет, информация не доступна или не понятна
- другое _____

8. Какой источник получения информации о государственной услуге для Вас наиболее удобен? *(Напишите, какой именно источник, возможно несколько вариантов ответа)*

9. Если Вы нуждались, была ли Вам оказана помощь государственным гражданским служащим при составлении заявления (заполнении формы) на получение государственной услуги? *(Нужное – отметить)*

- да
- нет
- помощь не требовалась

10. Сколько раз Вам пришлось обращаться в управление записи актов гражданского состояния Ставропольского края (в том числе отдел ЗАГС), чтобы в итоге у Вас приняли документы? _____

11. Пришлось ли Вам обращаться к посреднику для подготовки и сдачи документов (в том числе в силу требований сотрудников управления записи актов гражданского состояния Ставропольского края)?

- да
- нет

12. Возникла ли необходимость обращения в иные организации за документами, необходимыми для получения государственной услуги?

- да
- нет

13. Насколько долгим оказалось время ожидания в очереди? *(Нужное – отметить)*

- менее 15 минут
- более 15 минут
- не пришлось ожидать в очереди

14. Сколько времени прошло со дня приема Вашего заявления до получения документов? *(Один ответ)*

- в тот же день
- менее 5 рабочих дней
- другое _____
- менее 30 дней
- более 30 дней

15. Оцените, пожалуйста, свои финансовые затраты при получении государственной услуги (нужное – отметить)

- финансовые затраты точно соответствовали сумме установленной государственной пошлины
- финансовые затраты отличались от суммы государственной пошлины
- услуга предоставлена без оплаты государственной пошлины

16. Имели ли место неформальные платежи (платежи, не имеющие документального подтверждения) в связи с получением государственной услуги? (нужное – отметить)

- да
- нет

17. Оцените государственного гражданского служащего, с которым Вы взаимодействовали при получении государственной услуги, 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 |

18. Оцените в целом работу государственного гражданского служащего, с которым Вы взаимодействовали при получении государственной услуги.

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

19. Оцените в целом работу отдела ЗАГС на основании полученной государственной услуги (если государственная услуга получалась в отделе ЗАГС).

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

20. Оцените в целом работу управления записи актов гражданского состояния Ставропольского края на основании полученной государственной услуги.

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

21. Насколько в целом Вас удовлетворяет качество и доступность предоставления государственной услуги? (нужное – отметить)

| | | | | |
|------------------|-------------------------|----------------------|-----------------------|-------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| не удовлетворяет | скорее не удовлетворяет | скорее удовлетворяет | в целом удовлетворяет | полностью удовлетворяет |

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

23. Какие проблемы возникли у Вас при обращении за предоставлением государственной услуги? _____

24. Что бы Вы порекомендовали государственному гражданскому служащему для улучшения его деятельности при предоставлении государственной услуги?

25. Что на Ваш взгляд, следует улучшить в работе управления записи актов гражданского состояния Ставропольского края, чтобы предоставление государственной услуги стало более удобным и качественным для ее получателей? (Возможно несколько вариантов ответов)

- предоставить больше информации по вопросам предоставления государственной услуги
 - повысить уровень комфортности мест ожидания приема и мест предоставления государственной услуги
 - ускорить процесс предоставления государственной услуги
 - повысить уровень профессионализма и культуры государственного гражданского служащего
 - другие предложения (укажите, какие именно) _____
-

26. Пришлось ли Вам повторно обращаться за одной и той же государственной услугой?

- да
- нет

27. Возникало ли у Вас желание обратиться с жалобой в связи с предоставлением государственной услуги?

- да, но я не обратился
- да, я обращался с жалобой
- нет

28. Вы представляли собственные интересы или интересы организации?

29. Ваш социальный статус (нужное – отметить)

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

30. Ваш возраст (нужное – отметить)

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

31. Ваш контактный телефон _____

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

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Дата проведения анкетирования

« _____ » _____ 2014 г.

Анкету принял:

(фамилия, инициалы, должность, телефон)

(подпись)

АНКЕТА

общественной оценки результативности профессиональной служебной деятельности гражданского служащего через оценку удовлетворенности оказанной государственной услугой по истребованию личных документов с территории иностранных государств

« ___ » _____ 2014 г.

_____ (место составления)

Предлагаем Вам принять участие в анкетировании, цели которого: оценка деятельности управления записи актов гражданского состояния Ставропольского края в области предоставления государственной услуги по истребованию личных документов с территории иностранных государств (*далее – государственная услуга*); улучшение условий и качества ее предоставления; 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 получения государственной услуги

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

- непосредственно на личном приеме в отделе ЗАГС
- на информационных стендах в отделе ЗАГС
- на сайте управления ЗАГС Ставропольского края в сети «Интернет»
- по справочным телефонам отдела ЗАГС
- на портале государственных и муниципальных услуг
- в средствах массовой информации
- от друзей, знакомых, коллег
- затрудняюсь ответить

3. Знакомы ли Вы с Административным регламентом предоставления государственной услуги?

- да
- нет

4. Насколько комфортным Вам показалось ожидание приема (места для ожидания приема, для оформления заявлений, освещенность, вентиляция, отдаленность от остановок общественного транспорта)? (*нужное – отметить*)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|-----------------|-------------------|-----------------|--------------|
| совсем неудобно | не очень удобно | удовлетворительно | довольно удобно | очень удобно |

5. Насколько удобным для Вас оказался график приема, установленный отделом ЗАГС для предоставления государственной услуги? (*нужное – отметить*)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------|------------------|--------------------|------------------|---------------|
| совсем неудобный | не очень удобный | удовлетворительный | довольно удобный | очень удобный |

6. Достаточно ли ясно, подробно и понятно представлена информация о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги, порядке и сроках ее предоставления на информационных стендах или в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»? *(нужное – отметить)*

- да, требуемая информация была доступна в полной мере
- информация изложена не в полной мере или сложно для понимания
- нет, информация не была доступна или понятна
- другое _____

7. Какой источник получения информации о государственной услуге для Вас наиболее удобен? *(Напишите, какой именно источник, возможно несколько вариантов ответа)*

8. Если Вы нуждались, была ли Вам оказана помощь гражданским служащим отдела ЗАГС при составлении заявления (заполнении формы) на получение государственной услуги? *(нужное – отметить)*

- да
- нет
- помощь не требовалась

9. Сколько раз Вам пришлось обращаться в отдел ЗАГС, чтобы в итоге у Вас приняли документы? *(нужное – отметить)*

10. Пришлось ли Вам обращаться к посреднику для подготовки и сдачи документов в отдел ЗАГС (в том числе в силу требований гражданского служащего отдела ЗАГС)?

- да
- нет

11. Возникла ли необходимость обращения в иные организации за документами, необходимыми для получения государственной услуги в отделе ЗАГС?

- да
- нет

12. Насколько долгим оказалось время ожидания приема в очереди? *(нужное – отметить)*

- менее 15 минут
- более 15 минут
- не пришлось ожидать в очереди

13. Приходилось ли Вам сталкиваться с необоснованными (по Вашему мнению) действиями гражданского служащего отдела ЗАГС при предоставлении государственной услуги?

- да
- нет

14. В случае, если приходилось, то укажите необоснованные действия:

- установление неофициальной очереди
 - требование документов, не предусмотренных административным регламентом
 - другие действия *(укажите какие)* _____
-

15. Оцените, пожалуйста, свои финансовые затраты при получении государственной услуги (нужное – отметить)

- финансовые затраты точно соответствовали сумме установленной государственной пошлины
- финансовые затраты отличались от суммы государственной пошлины
- услуга предоставлена без оплаты государственной пошлины

16. Имели ли место неформальные платежи (платежи, не имеющие документального подтверждения) в связи с получением государственной услуги? (нужное – отметить)

- да
- нет

17. Оцените гражданского служащего отдела ЗАГС, с которым Вы взаимодействовали при получении государственной услуги, 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 |

18. Оцените в целом работу гражданского служащего отдела ЗАГС, с которым Вы взаимодействовали при получении государственной услуги.

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

19. Оцените в целом работу отдела ЗАГС на основании полученной государственной услуги.

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

20. Оцените в целом работу управления записи актов гражданского состояния Ставропольского края на основании полученной государственной услуги.

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

21. Насколько в целом Вас удовлетворяет качество и доступность предоставления государственной услуги? (нужное – отметить)

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------|-------------------------|----------------------|-----------------------|-------------------------|
| не удовлетворяет | скорее не удовлетворяет | скорее удовлетворяет | в целом удовлетворяет | полностью удовлетворяет |

22. Какие проблемы возникли у Вас при обращении в отдел ЗАГС за предоставлением государственной услуги?

23. Что бы Вы порекомендовали гражданскому служащему отдела ЗАГС для улучшения его деятельности при предоставлении государственной услуги?

24. Что на Ваш взгляд, следует улучшить в работе отдела ЗАГС, чтобы предоставление государственной услуги стало более удобным и качественным для ее получателей? *(Возможно несколько вариантов ответов)*

25. Пришлось ли Вам повторно обращаться в отдел ЗАГС за одной и той же государственной услугой?

- да
- нет

26. Возникало ли у Вас желание обратиться с жалобой в связи с предоставлением отделом ЗАГС государственной услуги?

- да, но я не обратился
- нет
- да, я обращался с жалобой

27. Вы представляли собственные интересы или интересы организации?

28. Ваш социальный статус *(нужное – отметить)*

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

29. Ваш возраст *(нужное – отметить)*

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

30. Ваш контактный телефон _____

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

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Дата проведения анкетирования « _____ » _____ 2014 г.

Анкету принял: _____

(фамилия, инициалы, должность, телефон)

(подпись)

АНКЕТА

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

« » 2014 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 пяти-балльной 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

« _____ » _____ 2014 г.

Анкету принял:

(фамилия, инициалы, должность, телефон)

(подпись)