



**ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ ВЕТЕРИНАРИИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
ПРИКАЗ**

«08» _____ 08 _____ 20 16 г.

г. Краснодар

№ 219 _____

Об утверждении системы критериев оценки качества и доступности для граждан Российской Федерации, предоставляемых государственными бюджетными учреждениями, подведомственными государственному управлению ветеринарии Краснодарского края, государственных услуг и утверждении порядка проведения мониторинга удовлетворенности граждан Российской Федерации полнотой и качеством, оказываемых государственными бюджетными учреждениями, подведомственными государственному управлению ветеринарии Краснодарского края, государственных услуг

В целях повышения качества и доступности государственных услуг, оказываемых государственными бюджетными учреждениями, подведомственными государственному управлению ветеринарии Краснодарского края, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить систему критериев оценки качества и доступности для граждан Российской Федерации, предоставляемых государственными бюджетными учреждениями, подведомственными государственному управлению ветеринарии Краснодарского края, государственных услуг (приложение № 1).

2. Утвердить Порядок проведения мониторинга удовлетворенности граждан Российской Федерации полнотой и качеством, оказываемых государственными бюджетными учреждениями, подведомственными государственному управлению ветеринарии Краснодарского края, государственных услуг (приложение № 2).

3. Руководителям государственных бюджетных учреждений, подведомственных государственному управлению ветеринарии Краснодарского края (далее – Учреждения):

а) организовывать ежегодное проведение мониторинга удовлетворенности граждан Российской Федерации полнотой и качеством, оказываемых Учреждениями государственных услуг (далее – мониторинг);

б) представлять по результатам проведения мониторинга в государственное управление ветеринарии Краснодарского края отчет, указанный в приложении № 2 к Порядку проведения мониторинга удовлетворенности граждан Российской Федерации полнотой и качеством, оказываемых государственными бюджетными учреждениями, подведомственными государственному управлению ветеринарии Краснодарского края, государственных услуг (далее – отчет), одновременно с отчетом об исполнении государственного задания за отчетный год.

4. Установить, что руководители Учреждений несут персональную ответственность за полноту и достоверность предоставляемых отчетов.

5. Считать утратившим силу приказ государственного управления ветеринарии Краснодарского края от 24 ноября 2011 года № 225 «Об утверждении системы критериев оценки качества и доступности государственных услуг, предоставляемых государственными учреждениями ветеринарии Краснодарского края».

6. Общему отделу государственного управления ветеринарии Краснодарского края (Свистак) обеспечить размещение (опубликование) настоящего приказа на официальном сайте государственного управления ветеринарии Краснодарского края.

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

8. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Руководитель



Г.А. Джаилиди

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

УТВЕРЖДЕНА

приказом государственного управления
ветеринарии Краснодарского края

от 09.08 2016 года № 219

СИСТЕМА

**критериев оценки качества и доступности для
граждан Российской Федерации, предоставляемых государственными
бюджетными учреждениями, подведомственными государственному
управлению ветеринарии Краснодарского края, государственных услуг**

Для проведения оценки качества и доступности для граждан Российской Федерации предоставляемых государственными бюджетными учреждениями, подведомственными государственному управлению ветеринарии Краснодарского края (далее – Учреждения), государственных услуг используются следующие критерии:

результаты проведения мониторинга удовлетворенности граждан Российской Федерации полнотой и качеством, оказываемых Учреждениями государственных услуг;

выполнение Учреждениями показателей государственных заданий по предоставлению государственных услуг в соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими порядок оказания государственных услуг;

общее количество обратившихся граждан Российской Федерации за получением государственных услуг;

общее количество жалоб на действия (бездействия) персонала Учреждения при предоставлении государственных услуг;

обоснованность жалоб на действия (бездействия) персонала Учреждения при предоставлении государственных услуг.

При проведении мониторинга удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством и доступностью, оказываемых Учреждениями государственных услуг учитывается:

количество и разнообразие (полнота) государственных услуг, оказываемых Учреждением;

оценка качества государственных услуг, оказываемых Учреждением;

оценка действий персонала по оказанию государственных услуг (доброжелательность, вежливость, компетентность);

условия доступа в Учреждение с целью получения государственной услуги;

место оказания государственных услуг (комфортность условий);

открытость и доступность информации об Учреждении, о его ресурсах и оказываемых государственных услугах;

техническое оснащение Учреждения;
сроки рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы Учреждения и принятые по ним решения.

Руководитель

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'G.A. Dzailidi', enclosed within a large, loopy oval scribble.

Г.А. Джаилиди

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

УТВЕРЖДЕН

приказом государственного управления
ветеринарии Краснодарского края
от 08.08 2016 года № 219

ПОРЯДОК

**проведения мониторинга удовлетворенности граждан
Российской Федерации полнотой и качеством, оказываемых
государственными бюджетными учреждениями, подведомственными
государственному управлению ветеринарии Краснодарского края,
государственных услуг**

1. Целями настоящего порядка проведения мониторинга удовлетворенности граждан Российской Федерации полнотой и качеством оказываемых государственными бюджетными учреждениями, подведомственными государственному управлению ветеринарии Краснодарского края (далее - Учреждения), государственных услуг (далее - мониторинг) является получение информации о полноте и количестве предоставления государственных услуг гражданам Российской Федерации, а также принятие эффективных управленческих решений, направленных на повышение качества и доступности их предоставления.

2. Объектом мониторинга являются государственные услуги, предоставляемые Учреждениями в соответствии с государственным заданием.

3. Для проведения мониторинга приказом руководителя Учреждения в Учреждении создается рабочая группа, в состав которой входят: председатель, секретарь, члены рабочей группы. Количественный состав определяется не менее 3 человек.

4. Рабочей группой организуется возможность заполнения гражданами Российской Федерации - получателями государственных услуг опросного листа (приложение № 1). В целях получения объективной оценки мониторинга количество собранных опросных листов должно составлять не менее 5 % от общего количества предоставленных государственных услуг за опрашиваемый период. Для заполнения опросных листов необходимо привлекать граждан Российской Федерации – получателей различных видов государственных услуг.

Участие граждан Российской Федерации - получателей государственных услуг в мониторинге является свободным и добровольным.

5. Мониторинг проводится один раз в течение календарного года по каждой из оказываемых государственных услуг.

6. На основании опросных листов Учреждением составляется отчет о результатах проведения мониторинга удовлетворенности потребителей государственных услуг полнотой и качеством, оказываемых государственными бюджетными учреждениями, подведомственными государственному управлению ветеринарии Краснодарского края, государственных услуг (приложение № 2) и

представляется в государственное управление ветеринарии Краснодарского края в установленные сроки.

7. Результаты мониторинга учитываются при оценке деятельности Учреждений за отчетный год.

Руководитель

A handwritten signature in black ink, enclosed within a large, hand-drawn oval. The signature appears to be the initials 'G.A.' followed by a surname, consistent with the printed name 'G.A. Dzhailedi'.

Г.А. Джаилиди

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к порядку проведения
мониторинга удовлетворенности
граждан Российской Федерации
полнотой и качеством, оказываемых
государственными бюджетными
учреждениями, подведомственными
государственному управлению
ветеринарии Краснодарского края,
государственных услуг

ОПРОСНЫЙ ЛИСТ
граждан Российской Федерации - потребителей государственных услуг,
оказываемых государственными бюджетными учреждениями,
подведомственными государственному управлению ветеринарии
Краснодарского края

Уважаемый участник мониторинга!

Просим Вас высказать свое мнение о количестве (полноте) и качестве оказываемых государственным бюджетным учреждением Краснодарского края « _____ » (далее – Учреждение) государственных услуг на безвозмездной основе.

Ваше мнение поможет нам выявить наши недостатки и определить способы их решения.

Просим Вас внимательно ознакомиться с предлагаемыми вопросами и отметить соответствующие Вашему мнению варианты ответов или дополнить их собственным суждением.

Заранее благодарим Вас за участие!

Наименование оказанных Вам услуг _____

1. Как бы вы оценили в целом количество и разнообразие (полноту) государственных услуг, оказываемых Учреждением.

- 01 - в основном положительно
- 02 - в чем-то положительно, в чем-то нет
- 03 - в основном отрицательно

2. Как бы вы оценили качество государственных услуг, оказываемых Учреждением.

- 01 - в основном положительно
- 02 - в чем-то положительно, в чем-то нет
- 03 - в основном отрицательно

3. Как бы вы оценили действия персонала по оказанию государственных услуг (доброжелательность, вежливость, компетентность).

- 01 - в основном положительно
- 02 - в чем-то положительно, в чем-то нет
- 03 - в основном отрицательно

4. Как бы вы оценили условия доступа в Учреждение с целью получения государственной услуги (режим работы, удобный подъезд, наличие парковочных мест для транспортных средств потребителей, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями по состоянию здоровья и др.)

- 01 - в основном положительно
- 02 - в чем-то положительно, в чем-то нет
- 03 - в основном отрицательно

5. Как бы вы оценили место оказания государственных услуг (достаточное количество сидячих мест для ожидания клиентов, проветриваемое помещение, оптимальная температура в помещении, доступ к туалету, доступ к питьевой воде и т.д.)

- 01 - в основном положительно
- 02 - в чем-то положительно, в чем-то нет
- 03 - в основном отрицательно

6. Как бы вы оценили открытость и доступность информации об Учреждении, его ресурсах и предоставляемых государственных услугах, в том числе в электронной форме.

- 01 - в основном положительно
- 02 - в чем-то положительно, в чем-то нет
- 03 - в основном отрицательно

7. Как бы вы оценили техническое оснащение Учреждения (оснащение приборами, оборудованием, медикаментами и расходными материалами, необходимыми для оказания государственных услуг в области ветеринарии).

- 01 - в основном положительно
- 02 - в чем-то положительно, в чем-то нет
- 03 - в основном отрицательно

8. Какие предложения по улучшению работы Учреждения при оказании государственных услуг вы считаете наиболее важными?

№ п/п	Критерий	Ваши предложения
1.	изменить время приема граждан при оказании государственных услуг	
2.	усилить контроль за качеством оказываемых услуг	
3.	улучшить порядок информирования граждан об Учреждении, его ресурсах и предоставляемых государственных услугах	
4.	иные предложения	

Благодарим Вас за участие в мониторинге!

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к порядку проведения мониторинга удовлетворенности граждан Российской Федерации полнотой и качеством, оказываемых государственными бюджетными учреждениями, подведомственными государственному управлению ветеринарии Краснодарского края, государственных услуг

ОТЧЕТ

о результатах проведения мониторинга удовлетворенности потребителей государственных услуг полнотой и качеством, оказываемых государственными бюджетными учреждениями, подведомственными государственному управлению ветеринарии Краснодарского края, государственных услуг

(полное наименование Учреждения)
за 201__ год

Общее количество граждан Российской Федерации обратившихся за получением государственных услуг _____ чел.

Количество опрошенных граждан Российской Федерации - потребителей государственных услуг ____ чел.

Общее количество жалоб граждан Российской Федерации на действия (бездействия) персонала Учреждения при предоставлении государственных услуг _____ штук.

Общее количество обоснованных жалоб граждан Российской Федерации на действия (бездействия) персонала Учреждения при предоставлении государственных услуг _____ штук.

№ п/п	Наименование показателя (группа факторов)	Количество полученных ответов от граждан - потребителей государственных услуг, шт.		
		в основном положительно	в чем-то положительно, в чем-то нет	в основном отрицательно
1	Количество и разнообразие (полнота) государственных услуг, оказываемых Учреждением			
2	Оценка качество государственных услуг, оказываемых Учреждением			
3	Оценка действий персонала по оказанию государственных услуг (доброжелательность, вежливость, компетентность)			
4	Условия доступа в Учреждение с целью получения государственной услуги			

5	Место оказания государственных услуг			
6	Открытость и доступность информации об Учреждении, его ресурсах и предоставляемых государственных услугах, в том числе в электронной форме			
7	Техническое оснащение Учреждения			
8	Поступившие предложения по улучшению работы Учреждения при оказании государственных услуг:			
	1.			
	2.			
	3.			
	4.			
	5.			
	6.			
	7.			

Руководитель учреждения
М.П.

подпись

ФИО

Исполнитель, телефон