

В случае если по результатам первого звонка гражданин не ответил или при ответе на звонок сообщил о готовности принять участие в опросе в другое время, сотрудник телефонного центра осуществляет повторный звонок в течение 1 рабочего дня.

1.10. Результаты оценки направляются федеральным телефонным центром сбора мнений граждан о качестве государственных услуг или телефонным центром сбора мнений граждан федерального органа исполнительной власти в ИАС МКГУ.

2. Выявление мнения гражданина о качестве предоставления государственных услуг с использованием сети "Интернет" осуществляется посредством опросного модуля, который размещается (по выбору):

- на сайте www.vashkontrol.ru;

- в личном кабинете Единого портала государственных и муниципальных услуг на сайте www.gosuslugi.ru;

- на сайте www.fms.rkomi.ru (официальный сайт УФМС России по Республике Коми), используя баннер «Оставьте отзыв».

Более подробная информация о порядке проведения, участия граждан в оценке эффективности деятельности руководителей территориальных органов Федеральной миграционной службы (и их структурных подразделений) и оценке качества предоставления государственных услуг содержится в Правилах оценки, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 года № 1284 (документ Вы можете найти в правовых системах «Консультант+» или «Гарант»)

Благодарим за участие!

БЛАНК ИНТЕРВЬЮ ПОЛУЧАТЕЛЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

«Здравствуйте, меня зовут (имя)! Я звоню из (Федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг).

Вы негативно оценили качество государственной услуги, предоставленной Вам в (наименование территориального органа, его структурного подразделения, предоставившего соответствующую услугу). Ваше мнение очень важно для нас. Благодарим Вас за участие в опросе!

Я хотел(а) бы задать несколько коротких вопросов для уточнения, что Вам не понравилось при предоставлении государственной услуги.

Вы можете уделить 5 минут для нашего разговора?»

В случае отрицательного ответа опрос гражданина прекращается.

В случае просьбы перезвонить в более удобное время опрос откладывается.

В случае положительного ответа гражданина опрос должен быть продолжен.

«По каждому вопросу необходимо поставить оценку по пятибалльной шкале от 1 до 5, где 1 - это наихудшая оценка (полностью не удовлетворен(а)), а 5 - это наивысшая оценка (полностью удовлетворен(а)).

1. Оцените степень вашей удовлетворенности общим временем, потребовавшимся для получения услуги от начала до конца.

2. Оцените степень вашей удовлетворенности временем ожидания в очередях при получении государственной услуги.

3. Оцените степень вашей удовлетворенности вежливостью и компетентностью сотрудников, с которыми вы взаимодействовали.

4. Оцените комфортность условий в помещении, в котором вам была предоставлена государственная услуга.

5. Оцените доступность информации о порядке предоставления государственной услуги.

Спасибо за участие в опросе!

Результаты Вашей оценки будут учтены при оценке результатов деятельности руководителя территориального органа (наименование территориального органа, его структурного подразделения, предоставившего соответствующую услугу)».

Памятка гражданину о возможности, порядке и способах участия в оценке качества предоставления государственных услуг ФМС России, оказываемых структурными подразделениями УФМС России по Республике Коми

(подготовлена на основании постановления Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 года № 1284 и приказа Минэкономразвития России от 1 марта 2013 года №110)

<p>Оценка эффективности деятельности руководителей проводится гражданами по результатам предоставления государственных услуг.</p> <p>В целях проведения оценки эффективности деятельности руководителей выявляется мнение гражданина о качестве предоставления государственных услуг (с оценкой по 5-балльной шкале, при этом в качестве положительной оценки рассматривается 4 или 5 баллов, в качестве отрицательной оценки - от 1 до 3 баллов), включая оценку по следующим основным критериям:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) время предоставления государственных услуг; б) время ожидания в очереди при получении государственных услуг; в) вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных услуг; г) комфортность условий в помещении, в котором предоставлены государственные услуги; д) доступность информации о порядке предоставления государственных услуг. <p>В отношении государственных услуг, предоставление которых осуществляется в электронном виде, гражданам обеспечивается возможность их оценки на всех стадиях предоставления государственных услуг (информирование о порядке получения государственных услуг, запись на прием, подача заявления, получение информации о ходе предоставления государственных услуг, получение результата их предоставления) непосредственно после их получения. Для оценки государственных услуг, предоставляемых в электронном виде, используются такие критерии качества, как доступность информации о порядке предоставления государственных услуг, доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления государственных услуг, доступность инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения государственных услуг, время ожидания ответа на подачу заявления, время предоставления государственных услуг, удобство процедур предоставления государственных услуг, включая процедуры записи на прием, подачи заявления, оплаты обязательных платежей, информирования заявителя о ходе предоставления государственных услуг, а также получения результата предоставления государственных услуг.</p>	<p>Мнение гражданина о качестве предоставления государственных услуг выявляется посредством использования устройств подвижной радиотелефонной связи (личного сотового телефона) и информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет").</p> <p>Мнения граждан о качестве предоставления государственных услуг обобщаются и анализируются с использованием автоматизированной информационной системы "Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг" (далее – ИАС МКГУ).</p> <p>1. Выявление мнения гражданина о качестве предоставления государственных услуг с использованием устройств подвижной радиотелефонной связи:</p> <p>1.1. Выявление мнения гражданина о качестве предоставленной ему государственной услуги с использованием устройств подвижной радиотелефонной связи осуществляется после предоставления гражданину результата соответствующей государственной услуги.</p> <p>1.2. Гражданину необходимо предоставить сотруднику абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи для участия в оценке.</p> <p>1.3. Федеральному органу исполнительной власти, рекомендуется обеспечить передачу номера устройства подвижной радиотелефонной связи, предоставленного гражданином, наименования территориального органа федерального органа исполнительной власти (структурного подразделения), наименования или идентификатора предоставленной государственной услуги, даты предоставления услуги в Автоматизированную информационную систему "Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг" (далее - федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг) через ИАС МКГУ. В процессе передачи информации через ИАС МКГУ каждому набору сведений присваивается уникальный идентификатор данной записи. Оператор ИАС МКГУ обеспечивает неизменность и сохранность сведений при их передаче в федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг.</p> <p>1.4. В течение 1 рабочего дня с момента поступления указанной в пункте 1.2 информации федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг направляет на предоставленный абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной</p>	<p>связи короткое текстовое сообщение (SMS) с предложением дать интегральную оценку качества предоставленной государственной услуги по пятибалльной шкале.</p> <p>1.5. Гражданин дает оценку качества предоставленной государственной услуги посредством направления ответного короткого текстового сообщения (SMS), содержащего цифру от 1 до 5, на номер, определенный оператором федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг.</p> <p>Отправка ответных коротких текстовых сообщений (SMS) является бесплатной для гражданина.</p> <p>1.6. В случае, если ответное короткое текстовое сообщение содержит некорректную информацию (ответное короткое текстовое сообщение может содержать только цифры от 1 до 5), полученные сведения не учитываются при проведении оценки в ИАС МКГУ, повторное короткое текстовое сообщение (SMS) с предложением дать интегральную оценку качества предоставленной государственной услуги по пятибалльной шкале гражданину не направляется.</p> <p>1.7. Полученный балл вносится в ИАС МКГУ по всем указанным критериям.</p> <p>1.8. При получении отрицательной оценки (от 1 до 3 баллов) ИАС МКГУ формирует в автоматическом режиме случайную выборку из полученных отрицательных оценок для проведения телефонного опроса.</p> <p>1.9. Сотрудник федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг или телефонного центра сбора мнений граждан федерального органа исполнительной власти (далее - сотрудник телефонного центра) в течение 2 рабочих дней после получения сведений перезванивает получателю государственной услуги, включенному в выборку, и проводит опрос по указанным выше критериям. Звонки получателям государственной услуги, включенным в выборку, могут проводиться по рабочим дням с 10.00 до 19.00 по местному времени в соответствии с часовой зоной, установленной на территории субъекта Российской Федерации, в котором была предоставлена государственная услуга. В ходе опроса по каждому из критериев гражданину предоставляется возможность оценить качество государственной услуги по 5-балльной шкале. Опрос рекомендуется проводить с использованием бланка интервью (образец – на оборотной стороне).</p>
---	--	---