

Кировчане смогут оценить качество оказания региональных и муниципальных услуг



Жители Кировской области смогут оценивать качество оказания государственных и муниципальных услуг. Соответствующий приказ разработало Минэкономразвития России.

Согласно приказу Министерства экономического развития Российской Федерации от 22 марта 2019 года №155 «Об утверждении методических рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей МФЦ», у граждан появится возможность оценивать не только эффективность деятельности руководителей территориальных органов федеральных исполнительных власти и территориальных органов государственных внебюджетных фондов, но и руководителей МФЦ. Документ вступает в силу уже 1 июля 2019 года.

— Система оценки качества госуслуг на федеральном уровне не является новой и осуществляется с 2013 года с помощью информационно-аналитической системы «Ваш контроль». Сейчас же будет оцениваться еще и качество предоставления региональных и муниципальных услуг, — поясняет директор кировского многофункционального центра Наталия Швецова.

Оценивать качество предоставляемых услуг граждане могут в виде SMS-опроса. Ответы на SMS — бесплатные. Оценка производится по следующим показателям: время предоставления услуг, время ожидания в очереди при получении услуг, вежливость и компетентность сотрудников, комфортность условий в помещении, доступность информации о порядке предоставления услуг. Оценки от одного до трех баллов

считаются отрицательными, а четыре и пять — положительными. Ежеквартально будет осуществляться сводный анализ оценок уровня удовлетворенности. В Кировской области анализом качества работы МФЦ и эффективности деятельности занимается министерство информационных технологий и связи.

— От результатов оценки качества предоставления региональных и муниципальных услуг будет зависеть и непосредственно оценка эффективности деятельности руководителей МФЦ. Для этого в ближайшее время будут разработаны и приняты необходимые региональные правовые акты. Важно также, чтобы заявители знали о том, что они могут оценить качество предоставляемых услуг и таким образом способствуют повышению эффективности работы учреждения, — считает министр информационных технологий и связи Кировской области Юрий Палюх.

Пресс-центр Правительства Кировской области