



## МИНИСТЕРСТВО ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПОЛИТИКИ НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

### П Р И К А З

24.03.2020 № 468

Великий Новгород

#### **О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг, оказываемых министерством инвестиционной политики Новгородской области**

В целях организации исследования уровня удовлетворенности населения области качеством предоставления государственных услуг, оказываемых министерством инвестиционной политики Новгородской области, **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить положение о мониторинге качества предоставления государственных услуг, оказываемых министерством инвестиционной политики Новгородской области (приложение 1 к настоящему Приказу).

2. Определить ответственными за проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг, оказываемых министерством инвестиционной политики Новгородской области, (далее – мониторинг) специалистов, непосредственно ответственных за оказание государственных услуг в соответствии со своими должностными обязанностями.

3. Определить ответственным за подготовку сводных отчётов по результатам проведения мониторинга ГОБУ «Центр кадастровой оценки и недвижимости».

4. Признать утратившим силу приказ департамента имущественных отношений и государственных закупок Новгородской области от 07 августа 2014 года № 2419 «О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг, оказываемых департаментом имущественных отношений и государственных закупок Новгородской области».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Р.В. Тарусова.

Министр



Д.И. Носачев

С приказом ознакомлен (а) \_\_\_\_\_ /

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.



**УТВЕРЖДЕНО**  
приказом министерства  
инвестиционной политики  
Новгородской области  
от «24» 03 2020 г. № 468

**Положение о мониторинге качества предоставления  
государственных услуг, оказываемых министерством  
инвестиционной политики Новгородской области.**

1. Положение о мониторинге качества предоставления государственных услуг, оказываемых министерством инвестиционной политики Новгородской области, (далее – Положение) разработано в целях организации исследования уровня удовлетворенности населения области качеством предоставления государственных услуг и повышения эффективности деятельности министерства инвестиционной политики Новгородской области (далее – министерство).

2. Мониторинг качества предоставления государственных услуг, оказываемых министерством (далее – государственные услуги), представляет собой систематическую процедуру сбора и оценки показателей, характеризующих эффективность и результативность деятельности министерства по предоставлению следующих государственных услуг:

2.1. Предоставление заинтересованным лицам информации об имуществе Новгородской области;

2.2. Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землёй, по земельным участкам, предоставленным министерством инвестиционной политики Новгородской области;

2.3. Предварительное согласование предоставления земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, в Великом Новгороде;

2.4. Предоставление в аренду земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, в Великом Новгороде без проведения торгов;

2.5. Предоставление в аренду земельных участков, находящихся в собственности Новгородской области, без проведения торгов;

2.6. Предоставление в собственность земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, в Великом Новгороде, без проведения торгов;

2.7. Предоставление в собственность земельных участков, находящихся в собственности Новгородской области, без проведения торгов;

2.8. Предоставление зданий, строений, сооружений, помещений, находящихся в собственности Новгородской области, в аренду без проведения торгов;

2.9. Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в собственности Новгородской области и предназначенных для сдачи в аренду;

2.10. Предоставление в собственность или в аренду земельных участков из земель сельскохозяйственного назначения, находящихся в собственности Новгородской области, для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности.

3. Для проведения оценки качества и доступности государственных услуг выявляется мнение граждан по следующим критериям:

3.1. Время предоставления государственной услуги;

3.2. Время ожидания в очереди при получении государственной услуги;

3.3. Вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги;

3.4. Комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга;

3.5. Доступность информации о порядке предоставления государственной услуги.

4. Выявление мнения гражданина о качестве и доступности государственной услуги осуществляется путем заполнения бланка интервью получателя государственных услуг по прилагаемой форме согласно приложению 1 к настоящему Положению.

5. Оценка мнения граждан о качестве и доступности государственных услуг осуществляется по прилагаемой методике мониторинга согласно приложению 2 к настоящему Положению.

6. По результатам опроса получателей государственных услуг специалистами, непосредственно ответственными за оказание государственных услуг в соответствии со своими должностными обязанностями, ежемесячно до первого числа месяца, следующего за отчётным, представляются данные специалисту ГОБУ «Центр кадастровой оценки и недвижимости», ответственному в соответствии со своими должностными обязанностями за формирование сводных отчётов.

Приложение 1 к Положению  
о мониторинге качества  
предоставления  
государственных услуг,  
оказываемых министерством  
инвестиционной политики  
Новгородской области

**Бланк интервью**  
получателя государственной услуги.

В целях улучшения предоставления государственных услуг населению проводится опрос о качестве государственных услуг, которые предоставляются гражданам министерством инвестиционной политики Новгородской области (далее – министерство).

Ваше мнение очень важно для нас, оно будет обязательно учтено в дальнейшей работе министерства.  
В анкете 5 вопросов и ее заполнение не займет много времени.

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 государственной 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!

Приложение 2 к Положению  
о мониторинге качества  
предоставления  
государственных услуг,  
оказываемых министерством  
инвестиционной политики  
Новгородской области

## МЕТОДИКА

мониторинга качества предоставления государственных услуг.

1. Целью настоящей методики мониторинга качества предоставления государственных услуг является оценка уровня удовлетворённости населения области качеством предоставления государственных услуг (далее – оценка).

2. Мониторинг проводится специалистами министерства инвестиционной политики Новгородской области, непосредственно ответственными за оказание государственных услуг в соответствии со своими должностными обязанностями.

3. Для проведения оценки выявляется мнение граждан по критериям, перечисленным в п. 3 настоящего Положения, путём заполнения бланка интервью получателя государственных услуг по форме согласно приложению 1 к настоящему Положению.

4. Оценка осуществляется по пятибалльной шкале. При этом в качестве положительной оценки рассматривается 4 или 5 баллов, в качестве отрицательной оценки – от 1 до 3 баллов включительно.

5. Оценки обобщаются и анализируются специалистами министерства, непосредственно ответственными за оказание государственных услуг.

6. Результаты оценки ежемесячно до первого числа месяца, следующего за отчётным, представляются специалисту ГОБУ «Центр кадастровой оценки и недвижимости», ответственному в соответствии со своими должностными обязанностями за формирование сводных отчётов, по требуемым формам.

7. Оценка по каждой государственной услуге и сводная оценка по министерству определяется как доля граждан, удовлетворенных качеством предоставления государственных услуг (то есть оценивших качество предоставления государственных услуг на 4 или 5 баллов), предоставляемых министерством, от общего числа граждан, оценивших качество предоставления государственных услуг, и рассчитывается по следующей формуле:

$$R_i = 0,2 \cdot K_i^1 + 0,2 \cdot K_i^2 + 0,2 \cdot K_i^3 + 0,2 \cdot K_i^4 + 0,2 \cdot K_i^5$$

где:

$R_i$  – доля граждан, удовлетворенных качеством предоставления государственных услуг, %;

$K^1_i$  – доля граждан, удовлетворенных временем, потребовавшимся для предоставления государственных услуг, %;

$K^2_i$  – доля граждан, удовлетворенных временем ожидания в очереди при получении государственных услуг, %;

$K^3_i$  – доля граждан, удовлетворенных вежливостью и компетентностью сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных услуг, %;

$K^4_i$  – доля граждан, удовлетворенных комфортностью помещения, в котором предоставлены государственные услуги, %;

$K^5_i$  – доля граждан, удовлетворенных доступностью информации о порядке предоставления государственных услуг, %.