



**Российская Федерация**  
**Правительство Новгородской области**  
**ДЕПАРТАМЕНТ ИМУЩЕСТВЕННЫХ ОТНОШЕНИЙ**  
**И ГОСУДАРСТВЕННЫХ ЗАКУПОК НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**ПРИКАЗ**

*07.08.2014 № 2419*

Великий Новгород

**О проведении мониторинга  
качества предоставления  
государственных услуг,  
оказываемых департаментом  
имущественных отношений  
и государственных закупок  
Новгородской области**

Во исполнение подпункта «а» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» в целях организации исследования уровня удовлетворенности населения области качеством предоставления государственных услуг

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о мониторинге качества предоставления государственных услуг, оказываемых департаментом имущественных отношений и государственных закупок Новгородской области, согласно приложению к настоящему Приказу.

2. Определить ответственными за проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг, оказываемых департаментом имущественных отношений и государственных закупок 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 «Консалтинговый центр недвижимости и закупок».

4. Признать утратившими силу приказы комитета по управлению государственным имуществом области:

от 14.07.2011 № 1216 «О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг, оказываемых комитетом по управлению государственным имуществом области»;

от 20.07.2011 № 1280 «Об утверждении формы опросного листа по проведению мониторинга качества предоставления государственных услуг в комитете по управлению государственным имуществом области»;

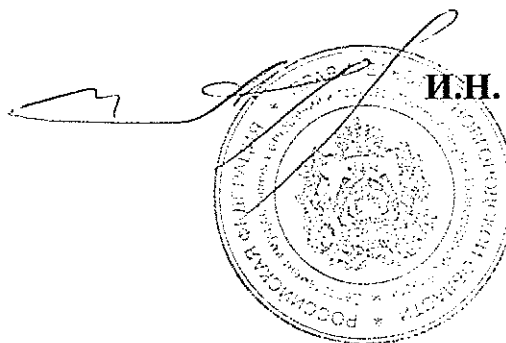
от 12.10.2011 № 2200 «О составе экспертной группы»;

от 10.10.2012 № 2696 «О внесении изменений в приказ комитета по управлению государственным имуществом области от 14.07.2011 № 1216 «О проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг, оказываемых комитетом по управлению государственным имуществом области»;

от 10.10.2012 № 2697 «О внесении изменений в приказ комитета по управлению государственным имуществом области от 12.10.2011 № 2200 «О составе экспертной группы».

5. Контроль за выполнением приказа возложить на заместителя руководителя департамента имущественных отношений и государственных закупок Новгородской области Тарусова Р.В.

Руководитель департамента



И.Н. Арсеньева

**Положение о мониторинге качества предоставления государственных  
услуг, оказываемых департаментом имущественных отношений и  
государственных закупок Новгородской области.**

1. Положение о мониторинге качества предоставления государственных услуг, оказываемых департаментом имущественных отношений и государственных закупок Новгородской области, (далее – Положение) разработано в целях организации исследования уровня удовлетворенности населения области качеством предоставления государственных услуг и повышения эффективности деятельности департамента имущественных отношений и государственных закупок Новгородской области (далее – департамент).

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

2.1. Выдача выписок из реестра имущества Новгородской области.

2.2. Предоставление зданий, строений, сооружений, помещений, находящихся в Новгородской области, в аренду посредством целевого назначения.

2.3. Предоставление зданий, строений, сооружений, помещений, находящихся в собственности Новгородской области, в аренду посредством проведения аукциона.

2.4. Предоставление зданий, строений, сооружений, помещений, находящихся в собственности Новгородской области, в аренду посредством проведения конкурса.

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

2.6. Приватизация государственного имущества Новгородской области.

2.7. Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей, по земельным участкам, предоставленным департаментом имущественных отношений и государственных закупок Новгородской области в пределах полномочий департамента имущественных отношений и государственных закупок Новгородской области.

2.8. Предварительное согласование места размещения объекта на земельном участке, государственная собственность на который не разграничена, в Великом Новгороде в пределах полномочий, установленных областным законом от 05.12.2011 № 1125-ОЗ «О предоставлении земельных участков на территории Новгородской области».

2.9. Предоставление в аренду для эксплуатации зданий, строений, сооружений земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, в Великом Новгороде в пределах полномочий, установленных областным законом от 05.12.2011 № 1125-ОЗ «О предоставлении земельных участков на территории Новгородской области».

2.10. Предоставление в аренду земельных участков, находящихся в собственности Новгородской области, на которых расположены здания, строения, сооружения.

2.11. Предоставление в собственность земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, в Великом Новгороде в пределах полномочий, установленных областным законом от 05.12.2011 № 1125-ОЗ «О предоставлении земельных участков на территории Новгородской области», собственникам расположенных на них зданий, строений, сооружений.

2.12. Предоставление в собственность земельных участков, находящихся в собственности Новгородской области, собственникам расположенных на них зданий, строений, сооружений.

2.13. Предоставление в собственность или аренду посредством проведения аукциона для строительства земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, в Великом Новгороде в пределах полномочий, установленных областным законом от 05.12.2011 № 1125-ОЗ «О предоставлении земельных участков на территории Новгородской области».

2.14. Приобретение земельных участков из земель сельскохозяйственного назначения, находящихся в собственности Новгородской области, для создания фермерского хозяйства и осуществления его деятельности.

2.15. Выдача квалификационных аттестатов кадастровых инженеров.

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 «Консалтинговый центр недвижимости и закупок» для формирования сводных отчётов в комитет государственной гражданской службы и содействия развитию местного самоуправления Новгородской области.

Приложение 1 к приказу «О  
проведении мониторинга  
качества предоставления  
государственных услуг,  
оказываемых департаментом  
имущественных отношений и  
государственных закупок  
Новгородской области»

**Бланк интервью**  
получателя государственной услуги.

В целях улучшения предоставления государственных услуг населению проводится опрос о качестве государственных услуг, которые предоставляются гражданам департаментом имущественных отношений и государственных закупок Новгородской области (далее – департамент).

Ваше мнение очень важно для нас, оно будет обязательно учтено в дальнейшей работе департамента.

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 приказу «О  
проведении мониторинга  
качества предоставления  
государственных услуг,  
оказываемых департаментом  
имущественных отношений и  
государственных закупок  
Новгородской области»

## МЕТОДИКА

мониторинга качества предоставления государственных услуг.

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

2. Мониторинг проводится специалистами департамента имущественных отношений и государственных закупок Новгородской области (далее – департамент), 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, путем 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 департамента, непосредственно ответственными за оказание государственных услуг.

6. Результаты оценки ежемесячно до первого числа месяца, следующего за отчётным, представляются для составления сводных отчётов специалисту ГОБУ «Консалтинговый центр недвижимости и закупок» по требуемым формам.

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

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

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, %.