



Правительство Новгородской области
ДЕПАРТАМЕНТ ПО ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ
НОВГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

28 марта 2014 года № 180

Великий Новгород

О системе оценки деятельности органов местного самоуправления по исполнению переданных им отдельных государственных полномочий

В соответствии с областным законом от 03.12.2012 № 163-ОЗ «О наделении органов местного самоуправления муниципальных районов, городского округа области отдельными государственными полномочиями по присвоению спортивных разрядов и квалификационных категорий спортивных судей» и в целях обеспечения контроля за осуществлением органами местного самоуправления муниципальных районов и городского округа области переданных им отдельных государственных полномочий **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемый перечень показателей эффективности и результативности деятельности органов местного самоуправления муниципальных районов и городского округа области по осуществлению переданных им отдельных государственных полномочий по присвоению спортивных разрядов и квалификационных категорий спортивных судей.

2. Утвердить прилагаемую методику мониторинга качества осуществления органами местного самоуправления муниципальных районов и городского округа области переданных им отдельных государственных полномочий по присвоению спортивных разрядов и квалификационных категорий спортивных судей.

3. Органам местного самоуправления муниципальных районов и городского округа области представлять отчеты о достигнутых значениях показателей эффективности и результативности и по результатам мониторинга качества осуществления переданных им отдельных государственных полномочий по присвоению спортивных разрядов и квалификационных категорий спортивных судей в департамент по физической культуре и спорту Новгородской области ежегодно за первое полугодие до 25 июня и за год до 25 декабря текущего года.

4. Контроль за выполнением приказа возложить на начальника организационного отдела департамента Пятрневу Л.И.

5. Разместить приказ на официальном сайте департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Заместитель руководителя департамента **Е.М. Кирилова**



УТВЕРЖДЕН

приказом департамента
по физической культуре и спорту
Новгородской области
от 28 марта 2014 года № 180

ПЕРЕЧЕНЬ

показателей эффективности и результативности деятельности органов местного самоуправления муниципальных районов и городского округа области по осуществлению переданных им отдельных государственных полномочий по присвоению спортивных разрядов и квалификационных категорий спортивных судей

1. Осуществление переданных отдельных государственных полномочий по присвоению спортивных разрядов и квалификационных категорий спортивных судей в установленные сроки.

2. Отсутствие жалоб со стороны заявителей при осуществлении переданных отдельных государственных полномочий по присвоению спортивных разрядов и квалификационных категорий спортивных судей в установленные сроки.

3. Обеспечение организации работы по достижению следующих показателей, предусмотренных Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»:

уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных услуг к 2018 году – не менее 90 процентов;

доля граждан Российской Федерации, имеющих доступ к получению государственных услуг по принципу "одного окна" по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных услуг, к 2015 году - не менее 90 процентов;

доля граждан Российской Федерации, использующих механизм получения государственных услуг в электронной форме, к 2018 году – не менее 70 процентов.

УТВЕРЖДЕНА

приказом департамента
по физической культуре и спорту
Новгородской области
от 28 марта 2014 года № 180

МЕТОДИКА

мониторинга качества осуществления органами местного самоуправления муниципальных районов и городского округа области переданных им отдельных государственных полномочий по присвоению спортивных разрядов и квалификационных категорий спортивных судей

1. Целью настоящей методики мониторинга качества осуществления органами местного самоуправления муниципальных районов и городского округа области переданных им отдельных государственных полномочий по присвоению спортивных разрядов и квалификационных категорий спортивных судей (далее мониторинг) является оценка уровня удовлетворенности населения области качеством предоставления государственных услуг (далее оценка).

2. Мониторинг проводится органом местного самоуправления области (далее ОМСУ), который осуществляет переданные отдельные государственные полномочия по присвоению спортивных разрядов и квалификационных категорий спортивных судей (далее услуга).

3. В целях проведения оценки выявляется мнение граждан по следующим критериям:

3.1. Время предоставления услуги;
3.2. Время ожидания в очереди при получении услуги;
3.3. Вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении услуги;

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

3.5. Доступность информации о порядке предоставления услуги.

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. Результаты оценки используются для оценки эффективности деятельности ОМСУ и их руководителей.

6. Выявление мнения гражданина о качестве предоставленной услуги осуществляется после предоставления гражданину результата услуги в месте предоставления услуги, в том числе в структурных подразделениях государственного областного автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее МФЦ).

7. После предоставления услуги работник ОМСУ и/или работник МФЦ предлагает гражданину оценить качество предоставленной услуги по всем критериям качества и доступности предоставления услуги, определенным в пункте 3 настоящей методики, по 5-балльной шкале путем заполнения бланка интервью получателя услуги по прилагаемой к настоящей методике форме.

8. Оценки обобщаются и анализируются ОМСУ, предоставляющим услугу.

Результаты оценки, собранные МФЦ, направляются в ОМСУ ежемесячно.

9. При наличии технической возможности на официальном сайте ОМСУ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» может быть организован опрос граждан о качестве предоставления услуги путем заполнения бланка интервью получателя услуги по прилагаемой к настоящей методике форме и направления его на адрес электронной почты ОМСУ.

10. На основе поступивших оценок ОМСУ ежеквартально формирует сводную оценку.

11. Сводная оценка определяется как доля граждан, удовлетворенных качеством предоставления услуги (то есть оценивших качество предоставления услуг на 4 или 5 баллов), предоставляемых ОМСУ, от общего числа граждан, оценивших качество предоставления услуги, и рассчитывается по следующей формуле:

$$R_i = 0,2 \times K_{1i} + 0,2 \times K_{2i} + 0,2 \times K_{3i} + 0,2 \times K_{4i} + 0,2 \times K_{5i}, \text{ где:}$$

R_i – доля граждан, удовлетворенных качеством предоставления услуги, предоставляемой ОМСУ (%);

K_{1i} – доля граждан, удовлетворенных временем, которое потребовалось для предоставления услуги, определяемая в соответствии с пунктом 12 настоящей методики (%);

K_{2i} – доля граждан, удовлетворенных временем ожидания в очереди при получении услуги, определяемая в соответствии с пунктом 12 настоящей методики (%);

K_{3i} – доля граждан, удовлетворенных вежливостью и компетентностью сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении услуги, определяемая в соответствии с пунктом 12 настоящей методики (%);

K_{4i} – доля граждан, удовлетворенных комфортностью помещения, в котором предоставлена услуга, определяемая в соответствии с пунктом 12 настоящей методики (%);

K_{5i} – доля граждан, удовлетворенных доступностью информации о порядке предоставления услуги, определяемая в соответствии с пунктом 12 настоящей методики (%).

12. Доля граждан, удовлетворенных качеством предоставления услуги, предоставляемой ОМСУ, по каждому из критериев, приведенных в настоящей методике, определяется как доля граждан, оценивших результаты предоставления услуг по соответствующему критерию на 4 или 5 баллов, от общего количества граждан, оценивших качество предоставления услуги.

13. Сводные оценки и информация о доле граждан, удовлетворенных качеством услуг по каждому из критериев, приведенных в пункте 3 настоящей методики, передаются ОМСУ в департамент по физической культуре и спорту Новгородской области ежеквартально до 25 числа последнего месяца квартала.

14. Департамент по физической культуре и спорту Новгородской области ежегодно на основании данных ежеквартальных сводных оценок формирует ежегодную оценку гражданами качества предоставления услуги.

15. Ежегодная оценка гражданами качества предоставления услуги определяется как среднее арифметическое значение ежеквартальных сводных оценок по соответствующему ОМСУ по следующей формуле:

$$FR_i = (R_{1i} + R_{2i} + R_{3i} + R_{4i})/4, \text{ где:}$$

FR_i - ежегодная оценка гражданами качества предоставления услуги ОМСУ (%);

R_{1i} - сводная оценка ОМСУ в I квартале отчетного года, определяемая в соответствии с пунктом 11 настоящей методики (%);

R_{2i} - сводная оценка ОМСУ во II квартале отчетного года, определяемая в соответствии с пунктом 11 настоящей методики (%);

R_{3i} - сводная оценка ОМСУ в III квартале отчетного года, определяемая в соответствии с пунктом 11 настоящей методики (%);

R_{4i} - сводная оценка ОМСУ в IV квартале отчетного года, определяемая в соответствии с пунктом 11 настоящей методики (%).

Приложение

к методике мониторинга качества осуществления органами местного самоуправления муниципальных районов и городского округа области переданных им отдельных государственных полномочий по присвоению спортивных разрядов и квалификационных категорий спортивных судей

БЛАНК ИНТЕРВЬЮ

получателя услуги

В целях улучшения оказания услуг населению проводится опрос о качестве услуг, которые предоставляются гражданам _____

_____ (наименование ОМСУ)

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

В анкете 5 вопросов и ее заполнение не займет много времени.

По каждому вопросу необходимо поставить оценку по 5-ти балльной 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 временем, которое потребовалось для получения услуги от начала до конца | |
| 2 | Оцените степень вашей удовлетворенности временем ожидания в очереди при получении услуги | |
| 3 | Оцените степень вашей удовлетворенности вежливостью и компетентностью сотрудников, с которыми вы взаимодействовали при предоставлении услуги | |
| 4 | Оцените комфортность условий в помещении, в котором вам была предоставлена услуга | |
| 5 | Оцените доступность информации о порядке предоставления услуги | |

Спасибо за участие в опросе!