

Рекомендации
по повышению качества предоставления массовых
социально значимых государственных и муниципальных услуг
в электронном виде с использованием Единого портала
государственных и муниципальных услуг

Для государства одно из ключевых направлений повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг – организация обратной связи с гражданами, получающими соответствующие услуги.

Мониторинг отзывов по качеству оказания государственных и муниципальных услуг можно реализовать по следующим каналам:

- личные мобильные телефоны (смс-опросы и телефонные опросы граждан, отрицательно оценивших качество предоставленных им услуг);

- выгрузка из ситуационного центра электронного правительства по отчету «Уровень удовлетворенностью использованием ЕПГУ для субъектов Российской Федерации»;

- сеть «Интернет» (единый портал госуслуг, официальные сайты ведомств, сайт «Ваш контроль») (при наличии таких отзывов по услугам министерства (ведомства)).

Оценка качества предоставления государственных услуг осуществляется
по следующим критериям:

1. Время предоставления оцениваемых услуг.

2. Время ожидания в очереди при получении оцениваемых услуг.

3. Вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении оцениваемых услуг.

4. Комфортность условий в помещении, в котором предоставлены оцениваемые услуги.

5. Доступность информации о порядке предоставления оцениваемых услуг.

В случае если предоставление оцениваемых услуг осуществляется в электронной форме, то при оценке используются следующие критерии:

1. Доступность информации о порядке предоставления оцениваемой услуги в электронной форме.

2. Время ожидания ответа на подачу заявления и время предоставления оцениваемой услуги.

3. Удобство процедур предоставления оцениваемой услуги, включая процедуры записи на прием, подачи заявления, информирования заявителя о ходе предоставления оцениваемой услуги, получения результата предоставления оцениваемой услуги.

В целях повышения качества предоставления массовых социально значимых услуг в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг рекомендуем реализовать следующие мероприятия:

- обеспечить доступ заявителей к полной, актуальной и достоверной информации о предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;
- осуществлять мониторинг за нарушением регламентных сроков оказания услуг внутри министерства (ведомства);
- осуществлять качественное и своевременное оказание услуг;
- осуществлять передачу статусов и результатов рассмотрения хода рассмотрения услуги в единый личный кабинет заявителя на ЕПГУ;
- осуществлять консультации по вопросам предоставления услуг;
- информировать граждан о преимуществах получения массовых социально значимых услуг в электронной форме и отличии от получения их традиционным способом;
- при отказе в получении услуги выдавать заявителю развернутый ответ;
- рассмотреть возможность доработки ведомственной информационной системы в части автоматического формирования развернутого и полного ответа заявителю при формировании проекта решения.