

Рекомендации по повышении 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 качествам оказания государственных и муниципальных услуг можно реализовать по следующим каналам:

- личные мобильные телефоны (смс-опросы и телефонные опросы граждан, отрицательно оценивших качество предоставленных им госуслуг);
- выгрузка из ситуационного центра электронного правительства по отчету «Уровень удовлетворенностью использованием ЕПГУ для субъектов Российской Федерации»;
- Интернет (Единый портал госуслуг, официальные сайты ведомств, сайт «Ваш контроль») (при наличии таких отзывов по услугам 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 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.

Данные информационные материалы носят исключительно рекомендательный характер с целью обеспечения повышения уровня удовлетворенности и качества оказания услуг.