



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
УПРАВЛЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО СТРОИТЕЛЬНОГО НАДЗОРА
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

«09» октября 2014 г.

№ 4422-А

г. Екатеринбург

О реализации поэтапного плана мероприятий («дорожной карты»), обеспечивающих достижение важнейших целевых показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», в Свердловской области на период до 2018 года, утвержденного постановлением Правительства Свердловской области от 19.02.2014 № 92-ПП «Об утверждении поэтапного плана мероприятий («дорожной карты»), обеспечивающих достижение важнейших целевых показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», в Свердловской области на период до 2018 года», в Управлении государственного строительного надзора Свердловской области

В целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», Указа Губернатора Свердловской области от 27.07.2012 № 584-УГ «О реализации Указов Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 596 «О долгосрочной государственной экономической политике», от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики», от 07 мая 2012 года № 598 «О совершенствовании государственной политики в сфере здравоохранения», от 07 мая 2012 года № 599 «О мерах по реализации государственной политики в области образования и науки», от 07 мая 2012 года № 600 «О мерах по обеспечению граждан Российской Федерации доступным и комфортным жильем и повышению качества жилищно-коммунальных услуг», от 07 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», от 07 мая 2012 года № 602 «Об обеспечении межнационального согласия»,

от 07 мая 2012 года № 606 «О мерах по реализации демографической политики Российской Федерации», во исполнение положений постановления Правительства Свердловской области от 19.02.2014 № 92-ПП «Об утверждении поэтапного плана мероприятий («дорожной карты»), обеспечивающих достижение важнейших целевых показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», в Свердловской области на период до 2018 года» Управлением государственного строительного надзора Свердловской области,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Возложить на организационный отдел Управления государственного строительного надзора Свердловской области (далее - Управление) обязанности:

по выполнению мероприятий, предусмотренных пунктами 1, 2, 6 - 9, 12, 13 и 15 поэтапного плана мероприятий («дорожной карты»), обеспечивающих достижение важнейших целевых показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», в Свердловской области на период до 2018 года, утвержденного постановлением Правительства Свердловской области от 19.02.2014 № 92-ПП «Об утверждении поэтапного плана мероприятий («дорожной карты»), обеспечивающих достижение важнейших целевых показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», в Свердловской области на период до 2018 года» (далее - Поэтапный план мероприятий), в установленные сроки;

по обеспечению достижения установленных Поэтапным планом мероприятий целевых показателей реализации мероприятий, предусмотренных пунктами 1, 2, 6 - 9, 12, 13 и 15 Поэтапного плана мероприятий;

по направлению информации о выполнении Поэтапного плана мероприятий в Министерство экономики Свердловской области в сроки, установленные пунктом 3 постановления Правительства Свердловской области от 19.02.2014 № 92-ПП «Об утверждении поэтапного плана мероприятий («дорожной карты»), обеспечивающих достижение важнейших целевых показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», в Свердловской области на период до 2018 года».

2. Возложить на отдел правового обеспечения и работы с обращениями граждан и организаций Управления обязанности:

по выполнению мероприятий, предусмотренных пунктами 4, 18 Поэтапного плана мероприятий, в установленные сроки;

по предоставлению в организационный отдел Управления отчета об их выполнении в срок не позднее 25 декабря 2014 года.

3. Утвердить Порядок исследования удовлетворенности граждан качеством предоставления Управлением государственной услуги по выдаче заключения о соответствии построенного, реконструированного объекта капитального

строительства требованиям технических регламентов и проектной документации, в том числе требованиям энергетической эффективности и требованиям оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов (прилагается).

Организационному отделу Управления - руководствоваться положениями настоящего порядка при проведении мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, обязательность проведения которого исполнительными органами государственной власти Свердловской области предусмотрена пунктом 1 Поэтапного плана мероприятий.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

5. Настоящий Приказ опубликовать (разместить) на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области (www.pravo.gov66.ru)».

Начальник Управления



Б.А. Трефелов

УТВЕРЖДЕН

приказом Управления государственного строительного надзора Свердловской области от «09» ~~октября~~ 2014 года № 4422-А «О реализации поэтапного плана мероприятий («дорожной карты»), обеспечивающих достижение важнейших целевых показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», в Свердловской области на период до 2018 года, утвержденного постановлением Правительства Свердловской области от 19.02.2014 № 92-ПП «Об утверждении поэтапного плана мероприятий («дорожной карты»), обеспечивающих достижение важнейших целевых показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», в Свердловской области на период до 2018 года», в Управлении государственного строительного надзора Свердловской области»

Порядок исследования удовлетворенности граждан качеством предоставления Управлением государственного строительного надзора Свердловской области государственной услуги по выдаче заключения о соответствии построенного, реконструированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов и проектной документации, в том числе требованиям энергетической эффективности и требованиям оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов

1. Настоящий порядок разработан в целях проведения мониторинга удовлетворенности граждан качеством предоставления Управлением государственного строительного надзора Свердловской области (далее - Управление) государственной услуги по выдаче заключения о соответствии построенного, реконструированного объекта капитального строительства

требованиям технических регламентов и проектной документации, в том числе требованиям энергетической эффективности и требованиям оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов (далее - государственная услуга по выдаче заключения о соответствии), выявления проблем, с которыми сталкиваются застройщики или заказчики (технические заказчики) при обращении в Управление для получения государственной услуги, связанной с осуществлением гражданами предпринимательской деятельности, и поисков путей их устранения, оптимизации предоставления государственной услуги по выдаче заключения о соответствии.

2. Настоящий порядок разработан во исполнение пункта 1 поэтапного плана мероприятий («дорожной карты»), обеспечивающих достижение важнейших целевых показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», в Свердловской области на период до 2018 года, утвержденного постановлением Правительства Свердловской области от 19.02.2014 № 92-ПП «Об утверждении поэтапного плана мероприятий («дорожной карты»), обеспечивающих достижение важнейших целевых показателей, установленных Указом Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», в Свердловской области на период до 2018 года», с учетом положений письма Минэкономразвития России от 28.02.2014 № 3939-ОФ/Д09и «О методике проведения социологического исследования и оценки удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг».

3. Исследование удовлетворенности граждан качеством предоставления Управлением государственной услуги по выдаче заключения о соответствии проводится посредством анкетирования, основной задачей которого является определение уровня удовлетворенности лиц, обратившихся в Управление за оказанием соответствующей государственной услуги, качеством ее предоставления, в том числе ее доступностью.

4. При проведении исследования удовлетворенности граждан качеством предоставления Управлением государственной услуги по выдаче заключения о соответствии учитываются показатели качества ее предоставления и доступности, установленные пунктами 36, 37 Административного регламента предоставления Управлением государственной услуги по выдаче заключения о соответствии, утвержденного приказом Управления от 28.06.2012 № 2366-А «Об утверждении Административного регламента предоставления Управлением государственного строительного надзора Свердловской области государственной услуги по выдаче заключения о соответствии построенного, реконструированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов и проектной документации, в том числе требованиям энергетической эффективности и требованиям оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов.

5. Анкетирование проводится при выдаче результата государственной услуги по выдаче заключения о соответствии.

Анкетирование проводится на добровольной основе, анонимно.

6. Опрашиваемому лицу (респонденту) разъясняется, что информация, полученная в результате проведения анкетирования, будет использована в целях повышения качества и доступности оказываемой государственной услуги по выдаче заключения о соответствии.

7. Форма анкеты установлена в приложении № 1 к настоящему порядку.

В ходе анкетирования специалистом Управления, его проводящим, по желанию опрашиваемого лица (респондента) в анкету могут вноситься изменения, направленные на конкретизацию и (или) дополнение ранее сформулированных вопросов и необходимые для обеспечения достижения целей и задач исследования.

8. Заполненные опрашиваемыми лицами (респондентами) анкеты хранятся в организационном отделе Управления.

9. Начальником организационного отдела Управления, по его поручению - иным специалистом организационного отдела Управления, ежеквартально проводится анализ результатов анкетирования, который оформляется в отчет.

Не позднее 10 числа месяца, следующего за отчетным, сформированный на основе результатов анкетирования отчет предоставляется начальнику Управления.

Отчет должен содержать сведения:

- о количестве лиц, обратившихся за предоставлением государственной услуги по выдаче заключения о соответствии в отчетный период;

- о количестве лиц, участвовавших в анкетировании;

- о количестве лиц, отказавшихся от анкетирования;

- обобщенные сведения о результатах ответов на поставленные в анкете вопросы;

- вывод об уровне удовлетворенности лиц, обратившихся в Управление за оказанием государственной услуги по выдаче заключения о соответствии, качеством ее предоставления.

АНКЕТА

Уважаемый респондент!

Управление государственного строительного надзора Свердловской области в целях повышения качества и доступности оказываемой государственной услуги по выдаче заключения о соответствии построенного, реконструированного объекта капитального строительства требованиям технических регламентов и проектной документации, в том числе требованиям энергетической эффективности и требованиям оснащенности объекта капитального строительства приборами учета используемых энергетических ресурсов (далее – заключение о соответствии), просит Вас ответить на поставленные в настоящей анкете вопросы.

Вы можете выделить вариант ответа любым удобным для Вас способом (подчеркнуть, поставить любой знак напротив и т.п.).

Заранее благодарны!

1. Получали ли Вы государственную услугу по выдаче заключения о соответствии в связи с предпринимательской деятельностью (Вашей или представляемых Вами предпринимателей, предприятий, компаний любой формы собственности)?

1) *Да.*

2) *Нет, только в собственных интересах или интересах гражданина.*

2. Каким был конечный результат рассмотрения Вашего обращения за государственной услугой по выдаче заключения о соответствии?

1) *Выдача заключения о соответствии.*

2) *Выдача решения об отказе в выдаче заключения о соответствии.*

3. Как Вы оцениваете качество предоставления государственной услуги по выдаче заключения о соответствии?

1) *Очень хорошо.*

2) *Скорее хорошо.*

3) *Скорее плохо.*

4) *Очень плохо.*

5) *Затрудняюсь ответить.*

4. Как Вы оцениваете доступность получения информации о порядке предоставления государственной услуги по выдаче заключения о соответствии?

1) *Очень хорошо.*

2) *Скорее хорошо.*

3) *Скорее плохо.*

4) *Очень плохо.*

5) *Затрудняюсь ответить.*

5. Сколько всего раз Вам пришлось обращаться в Управление государственного строительного надзора Свердловской области для сдачи письменного обращения с запросом о выдаче заключения о соответствии?

Укажите, сколько _____ раз(а).

6. Устраивает ли Вас количество обращений, которое потребовалось сделать для сдачи письменного обращения с запросом о выдаче заключения о соответствии и получения результата услуги?

- 1) Да.
- 2) Скорее да.
- 3) Скорее нет.
- 4) Нет.
- 5) Затрудняюсь ответить.

7. Удалось ли Вам сдать письменное обращение с запросом о выдаче заключения о соответствии на получение государственной услуги в полном объеме с первого раза?

- 1) Да.
- 2) Нет.

8. Если не удалось, то почему? Можно выбрать несколько вариантов ответа.

- 1) Сотрудник не принял документы, так как они были неправильно заполнены (ошибки).
- 2) Сотрудник не принял документы, так как был предоставлен неполный комплект необходимых документов.
- 3) Сотрудник потребовал дополнительные документы, официально не установленные.
- 4) Не удалось подать документы в связи с большой очередью.
- 5) Другая причина, напишите сами _____.

9. Устраивает ли Вас количество документов, необходимых для получения государственной услуги по выдаче заключения о соответствии?

- 1) Да.
- 2) Скорее да.
- 3) Скорее нет.
- 4) Нет.
- 5) Затрудняюсь ответить.

10. Удовлетворены ли Вы следующими качествами сотрудников Управления государственного строительного надзора Свердловской области, предоставляющих государственную услугу по выдаче заключения о соответствии?

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Трудно сказать
Вежливость					
Профессионализм					

11. Время ожидания в очереди на подачу письменного обращения с запросом о выдаче заключения о соответствии. Укажите, пожалуйста:

- 1) _____ (часов).
- 2) _____ (минут).

12. Время ожидания в очереди на получение результата услуги – заключения о соответствии либо решения об отказе в выдаче заключения о соответствии. Укажите, пожалуйста:

- 1) _____ (часов).
- 2) _____ (минут).

13. Устраивает ли Вас время, затраченное на ожидание в очереди на обращение за государственной услугой по выдаче заключения о соответствии?

	Да	Скорее да	Скорее нет	Нет	Трудно сказать
Время ожидания в очереди на подачу запроса (документов)					
Время ожидания в очереди на получение результата услуги					

14. Приходилось ли Вам при оформлении документов для получения государственной услуги по выдаче заключения о соответствии выплачивать негласно денежное вознаграждение (оплата «в конверте») или делать подарки для получения нужных документов и прохождения процедур? Если да, сколько?

- 1) Да, укажите, пожалуйста, сумму _____ руб.
- 2) Нет.

15. Была ли государственная услуга по выдаче заключения о соответствии предоставлена Вам в срок, предусмотренный нормативными актами (административным регламентом)?

- 1) Да.
- 2) Нет.
- 3) Затрудняюсь ответить.

16. Сколько времени Вы затратили на получение государственной услуги по выдаче заключения о соответствии с момента подачи письменного обращения с запросом о выдаче заключения о соответствии в Управление государственного строительного надзора Свердловской области до получения конечного результата?

Укажите, пожалуйста, _____ календарных дней.

17. Устраивает ли Вас срок предоставления государственной услуги по выдаче заключения о соответствии?

- 1) Да.
- 2) Скорее да.
- 3) Скорее нет.
- 4) Нет.
- 5) Затрудняюсь ответить.

18. Устраивают ли Вас условия ведения приема посетителей в Управлении государственного строительного надзора Свердловской области, где Вы получали государственную услугу по выдаче заключения о соответствии?

- 1) Да.
- 2) Скорее да.
- 3) Скорее нет.
- 4) Нет.
- 5) Затрудняюсь ответить.

19. Если у Вас был опыт получения государственной услуги по выдаче заключения о соответствии ранее (за последние 6 лет), улучшилось ли качество ее предоставления?

- 1) Улучшилось.
- 2) Скорее улучшилось.
- 3) Осталось без изменений.
- 4) Скорее ухудшилось.
- 5) Ухудшилось.
- 6) Затрудняюсь ответить.
- 7) Не получая данную услугу ранее.

20. Знаете ли Вы о возможностях получения государственной услуги по выдаче заключения о соответствии в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг («МФЦ»)?

- 1) Знаю.
- 2) Что-то слышал(-а).
- 3) Слышу сейчас впервые.
- 4) Затрудняюсь ответить.

21. Если Вас не устраивает качество предоставления государственной услуги по выдаче заключения о соответствии, обратитесь ли Вы с жалобой куда-либо?

- 1) Да.
- 2) Нет.

22. С какими трудностями Вы сталкивались при получении Вами государственной услуги по выдаче заключения о соответствии?

Назовите все, с чем сталкивались.

- 1) *Требование избыточных документов, сведений.*
- 2) *Необоснованный отказ в приеме документов, в предоставлении услуги.*
- 3) *Ошибки в конечном результате предоставления услуги.*
- 4) *Неудобный для граждан режим работы Управления государственного строительного надзора Свердловской области.*
- 5) *Большие очереди.*
- 6) *Хождение по многим кабинетам, учреждениям.*
- 7) *Большие сроки получения услуги.*
- 8) *Отсутствие необходимой информации об услуге (формы заявлений, порядок предоставления, действующие налоги и сборы, и др.).*
- 9) *Отсутствие возможности получить консультацию в месте предоставления услуги.*
- 10) *Недостаточная компетентность, грубость сотрудников.*
- 11) *Избирательное отношение к заявителям («одни заявители важнее других»).*
- 12) *Плохие условия ведения приема посетителей.*
- 13) *Отсутствие возможности получения информации о стадии рассмотрения запроса на предоставление услуги.*
- 14) *Плохая территориальная доступность Управления государственного строительного надзора Свердловской области.*
- 15) *Другое, укажите сами _____.*

23. Что для Вас имеет наибольшее значение при получении государственной услуги по выдаче заключения о соответствии в будущем? Можно отметить не более 5 вариантов.

- 1) *Сокращение срока предоставления услуги.*
- 2) *Сокращение времени ожидания в очереди (отсутствие очередей).*
- 3) *Улучшение условий ведения приема посетителей.*
- 4) *Сокращение числа требуемых документов.*
- 5) *Сокращение количества обращений в Управление государственного строительного надзора Свердловской области.*
- 6) *Удобство графика работы Управления государственного строительного надзора Свердловской области.*
- 7) *Доступность информации о порядке предоставления услуги, необходимых форм.*
- 8) *Вежливость и профессионализм сотрудников.*
- 9) *Улучшение территориальной доступности Управления государственного строительного надзора Свердловской области.*
- 10) *Получение информации о стадии рассмотрения обращения.*
- 11) *Другое, укажите сами _____.*