

Отчет  
о проведении мониторинга удовлетворенности граждан  
полнотой и качеством оказываемых ГБУ КК  
«Кубаньпатриотцентр» государственных услуг в 2014 году

В соответствии с приказом департамента молодежной политики Краснодарского края от 24 февраля 2014 года № 38 «О проведении мониторинга удовлетворенности граждан полнотой и качеством оказываемых государственных услуг в 2014 году» проведен мониторинг удовлетворенности граждан полнотой и качеством оказываемых Учреждением государственных услуг (далее - мониторинг).

Мониторинг проведен в срок до 11 июля 2014 года.

Основные этапы проведения мониторинга:

- «Обобщение, анализ и оценка выявленных нормативных и фактических значений рассматриваемых параметров качества исследуемых государственных услуг»;

- «Подготовка отчета о результатах мониторинга и предоставление отчета уполномоченному органу для формирования сводного отчета»;

- «Информирование о результатах мониторинга».

Целями проведения мониторинга являлись:

- выявление, анализ и оценка нормативно установленных и фактических значений параметров качества и доступности предоставления государственных услуг гражданам, в том числе временных финансовых затрат на получение конечного результата государственной услуги;

- последующее определение и реализация мер по улучшению качества и доступности государственных услуг;

- контроль динамики параметров качества и доступности государственных услуг, результативности мер по улучшению данных параметров.

Предметом исследования при проведении мониторинга являлись:

- соблюдение стандартов качества государственных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления государственных услуг;

- удовлетворенность получателей государственной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой государственной услуги;

- обращения получателей государственной услуги в другие органы государственной власти, органы местного самоуправления и подведомственные

им организации за получением документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- финансовые и временные затраты заявителя при получении им конечного результата государственной услуги;
- привлечение заявителями посредников в получении государственной услуги;
- специфические параметры качества и доступности государственных услуг.

При проведении мониторинга Учреждением использованы следующие методы:

- формализованный письменный опрос (анкетирование) получателей государственных услуг, использованный с помощью сети Интернет;
- анализ нормативно-правовой базы и иных источников информации, характеризующих предоставление государственных услуг.

Учреждением осуществляется оказание следующих государственных услуг:

- «Создание условий по гражданско-патриотическому воспитанию и допризывной подготовке молодежи»;
- «Обеспечение организации и проведения поисковой работы на территории Краснодарского края».

1. Предоставление государственной услуги «Создание условий по гражданско-патриотическому воспитанию и допризывной подготовке молодежи» осуществляется Учреждением на основании ведомственного перечня государственных услуг, утвержденного приказом департамента молодежной политики Краснодарского края от 24 декабря 2012 года № 523, приказа департамента молодежной политики Краснодарского края от 27 декабря 2013 года № 734 «Об утверждении государственных заданий на предоставление государственных услуг государственными учреждениями, функции и полномочия учредителя, в отношении которых осуществляет департамент молодежной политики Краснодарского края».

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- постановлением Правительства РФ от 05.10.2010 № 795 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2011 - 2015 годы»;
- постановлением Правительства РФ от 24.07.2000 N 551 «О военно-патриотических молодежных и детских объединениях»;
- постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11.10.2013 N 1159 «Об утверждении государственной программы Краснодарского края «Молодежь Кубани»;
- Законом Краснодарского края от 13.08.1999 № 207-КЗ (ред. от 28.07.2006) «Об увековечении в Краснодарском крае памяти погибших при защите Отечества»;

- постановлением главы администрации Краснодарского края от 01.08.2007 № 701 «Об обязательной подготовке к военной службе и военно-патриотическом воспитании допризывной молодежи Краснодарского края»;

- постановлением Законодательного Собрания Краснодарского края от 7 июня 1995 года № 92-П «О подготовке к защите Отечества и военно-патриотическом воспитании молодежи в Краснодарском крае».

Получателями данной государственной услуги являются: общественные организации, ветеранские организации, органы по делам молодежи муниципальных образований Краснодарского края, образовательные учреждения, органы военного управления.

На подготовительном этапе проведения мониторинга данной государственной услуги установлено количество получателей государственной услуги, подлежащих анкетированию, которое составило 20 человек, что составляет 11 % от общего количества получателей государственной услуги в 2013 году.

В процессе проведения мониторинга проанкетировано 20 получателей государственной услуги (далее – респонденты, участники), сформирован итоговый массив первичных данных.

В результате обобщения, анализа и оценки фактических значений, рассматриваемых параметров качества исследуемой государственной услуги, в ходе анкетирования респондентов получена следующая информация:

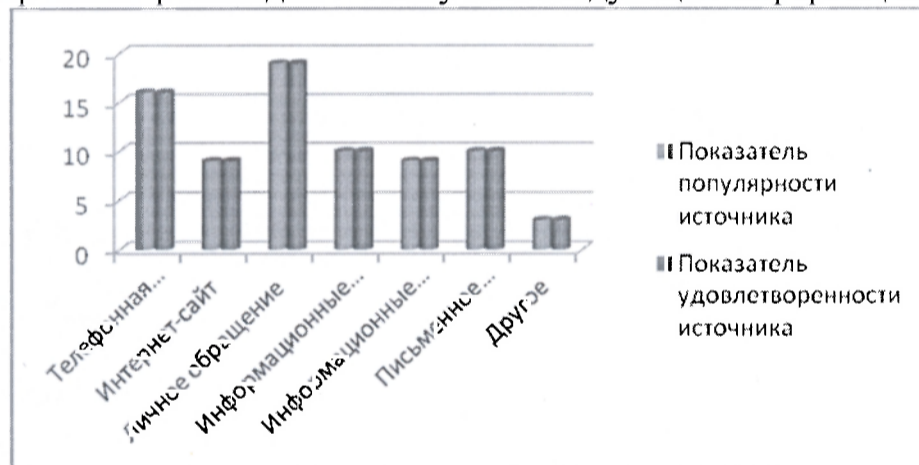


Рисунок 1.1. - Анализ источников информирования и их эффективности

80% (16 человек) от общего числа респондентов отметили получение информации о государственной услуге по телефону, 95% (19 человек) считают личное обращение к сотрудникам учреждения, 50% (10 человек) отметили письменное обращение, 45% (9 человек) пользуются информацией, размещенной на информационных стендах учреждения, 45% (9 человек) через официальный сайт учреждения, 50% (10 человек) из информационных буклетов.

5% (1 человек) не знал о возможности получения информации о государственной услуге через официальный сайт учреждения, 10% (2

человека) не обращались к информации, расположенной на информационном стенде.

80 % (16 человек) респондентов независимо от источника получения информации указали высокую степень удовлетворенности качеством предоставления государственной услуги.

По результатам опроса о количестве обращений участников в Учреждение за получением результата государственной услуги, получены следующие данные:

- минимальное значение – 1 раз;
- среднее значение – 4 раза;
- максимальное значение – 10 раз,

что отвечает условиям предоставления государственной услуги, включающей отдельные административные процедуры.

Необоснованного, многократного взаимодействия сотрудников Учреждения с получателями государственной услуги, приводящего к неэффективному использованию трудовых ресурсов, выявлено не было.

Вопрос о количестве потраченного времени у участников на сбор документов, необходимых для получения государственной услуги, показал, что на получение государственной услуги у 55% респондентов (11 человек) затрачен один день, 45% (9 человек) дополнительно собирать документы не потребовалось.

Срок предоставления документов по каждой административной процедуре определяется отдельно. Временные затраты, необходимые для сбора документов, варьируются в зависимости от того, насколько оперативно осуществляется взаимодействие получателей государственной услуги и других ведомств.

В рамках проведения мониторинга осуществлена оценка качества инфраструктуры, связанной с получением государственной услуги (таблица № 1.1).

Таблица № 1.1

№ п/п	Вопрос	В целом удобно		Не очень удобно		Совсем не удобно	
		Количество, человек	%	Количество, человек	%	Количество, человек	%
1	Насколько удобно Вам было добираться до учреждения?	19	95	1	5	-	-
2	Насколько удобно для Вас месторасположение внутри здания, где осуществляется прием получателей государственной	20	100	-	-	-	-

	услуги?						
3	Насколько удобен для Вас график приема в учреждении?	20	100	-	-	-	-

95 % (19 человек) респондентов в целом удовлетворены месторасположением Учреждения и графиком приема граждан, 5% (1 человек) отметил отсутствие парковки около Учреждения.

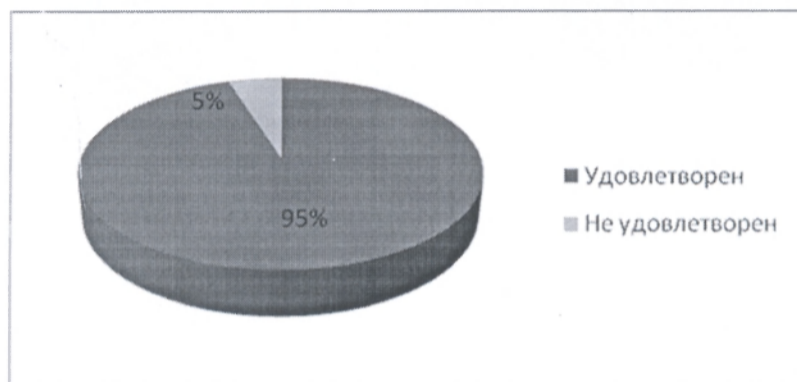


Рисунок 2.1 – Качество инфраструктуры, связанной с предоставлением государственной услуги

В рамках проведения данного исследования участникам было предложено оценить процедуру предоставления государственной услуги.

85% респондентов отметили, что получение и заполнение бланка заявления на получение государственной услуги не вызвало у них каких-либо затруднений, 15% респондентов потребовалась помощь сотрудников Учреждения.

95% респондентов не потребовались дополнительные услуги.

100% респондентов не приходилось давать деньги сотрудникам учреждения для оказания государственной услуги.

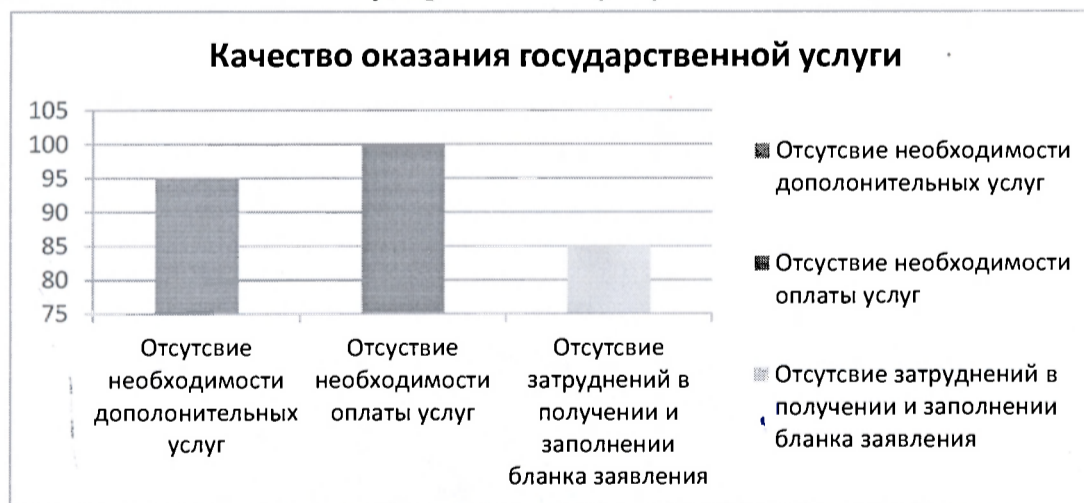


Рисунок 2.2 – Качество оказания государственной услуги.

Участникам исследования при проведении мониторинга было предложено дать оценку качества взаимодействия с сотрудниками Учреждения.

На вопрос о количестве времени, затраченном при ожидании в очереди, 100% (20 человек) указали на отсутствие очереди в Учреждении при предоставлении государственной услуги.

Анализ временных затрат показал, что 100% (20 человек) респондентов не пришлось ждать в очереди для получения государственной услуги. Это подтверждает соблюдение требований к максимальному времени ожидания в очереди при предоставлении сотрудниками Учреждения государственной услуги.

На вопрос о владении информацией по обжалованию действий сотрудников Учреждения, предоставляющих государственную услугу, 85 % (17 человек) от общего числа респондентов ответили положительно, 15% (3 человека) ответили отрицательно.

На вопрос о желании обжалования действий сотрудников Учреждения, предоставляющих государственную услугу, 100% респондентов (20 человек) ответили отрицательно, что подтверждает удовлетворенность участников условиями предоставления государственной услуги.

На основании информации, полученной в ходе проведения мониторинга, произведена общая оценка соответствия фактического соблюдения сотрудниками Учреждения стандартов качества и доступности предоставления государственной услуги, нормативно установленным требованиям, согласно следующим параметрам (таблица № 1.3):

Таблица № 1.3

Наименование параметра	Нормативное значение	Фактическое значение
Перечень потенциальных потребителей государственной услуги	Заявителями, имеющими право на получение Государственной услуги, являются общественные военно – патриотические организации, ветеранские организации, органы по делам молодежи муниципальных образований Краснодарского края, образовательные учреждения, органы военного управления	Отклонений от нормативных параметров нет
Требования, обеспечивающие доступность и качество государственной услуги	Услуга предоставляется бесплатно. Государственная услуга предоставляется непосредственно уполномоченным департаментом молодежной политики Краснодарского края государственным бюджетным учреждением Краснодарского края «Центр патриотического воспитания молодежи Кубани».	Отклонений от нормативных параметров нет

	<p>Государственное бюджетное учреждение Краснодарского края «Центр патриотического воспитания молодежи Кубани» расположено по адресу: 350000, г. Краснодар, ул. Северная, д. 279.</p> <p>Письменное обращение надлежит направлять по адресу: 350000, г. Краснодар, ул. Северная, д. 279, ГБУ КК «Кубаньпатриотцентр».</p> <p>Предоставление Государственной услуги осуществляет отдел военно – патриотической работы и допризывной подготовки молодежи, расположенный по адресу: г. Краснодар, ул. Северная, д. 279, каб. 319.</p> <p>График приема посетителей в Центре по вопросу исполнения Государственной услуги:</p> <p>Понедельник 9.00– 18.00 (перерыв 13.00-13.50)</p> <p>Вторник 9.00 – 18.00 (перерыв 13.00-13.50)</p> <p>Среда 9.00 – 18.00 (перерыв 13.00-13.50)</p> <p>Четверг 9.00 – 18.00 (перерыв 13.00-13.50)</p> <p>Пятница Не приемный день</p> <p>суббота, воскресенье — выходные дни.</p> <p>Адрес официального сайта Центра в сети Интернет, содержащего информацию об исполнении Государственной услуги, <a href="http://www.kubpatriot.ru">www.kubpatriot.ru</a>, e-mail: <a href="mailto:kkcvpridpm@mail.ru">kkcvpridpm@mail.ru</a></p> <p>На официальном сайте учреждения, в сети Интернет, размещена следующая информация об оказании государственной услуги:</p> <p>регламент предоставления государственной услуги; стандарт качества.</p> <p>Места ожидания приема заявителей оборудованы информационными стендами. Стенды должны располагаться в доступном для просмотра (в том числе при большом количестве посетителей)</p>	
--	---	--

	<p>месте, представлять информацию в удобной для восприятия форме. Информационные стенды содержат актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственной услуги.</p> <p>Заявители, подавшие в установленном порядке документы на предоставление государственной услуги, проинформированы о сроках рассмотрения документов.</p> <p>При ответах на телефонные звонки и устные обращения, обратившиеся должны получать интересующую их информацию подробно и в вежливой (корректной) форме.</p> <p>Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.</p> <p>Информирование о ходе предоставления государственной услуги осуществляется специалистами при личном контакте с заявителем, средствами почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.</p> <p>Ответы на устные обращения заявителей предоставляются по телефону или в ходе личного приема.</p> <p>Ответы на письменные обращения заявителей, поступившие по почте, нарочно или в ходе личного приема, направляются заявителям в письменном виде по почте либо вручаются непосредственно заявителям.</p> <p>Информация о сроке завершения рассмотрения представленного обращения сообщается при его подаче, а в случае сокращения срока - по указанному в обращении телефону.</p> <p>В любое время с момента приема заявления заявитель имеет право на получение сведений о прохождении</p>	
--	--	--



	<p>процедур по предоставлению государственной услуги при помощи телефона или посредством личного посещения учреждения.</p> <p>Для получения сведений о прохождении процедур по предоставлению государственной услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер, полученные при подаче обращения. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе рассмотрения (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленное им обращение.</p> <p>По запросу заявителя специалист, ответственный за предоставление услуги должен показывать законы и иные нормативные акты, которые устанавливают правила оказания услуги и права получателя услуги.</p> <p>Предоставление государственной услуги приостанавливается на следующих основаниях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при поступлении от заявителей письменного заявления о приостановлении предоставления государственной услуги;</li> <li>- на основании определения или решения суда.</li> </ul> <p>На основании личного письменного заявления получатель государственной услуги вправе отказаться от ее получения.</p>	
Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной услуги	<p>Требования к помещению должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», помещения должны удовлетворять следующим требованиям:</p> <p>помещение должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения;</p> <p>рабочие места работников, оказывающих</p>	Отклонений от нормативных параметров нет

	<p>государственную услугу, оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме (выделяются расходные материалы, бумага, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по консультированию и регистрации представленных заявлений).</p> <p>Места для проведения личного приема заявителей оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.</p> <p>Для ожидания заявителям отводится специальное место, оборудованное стульями.</p>	
Требования к порядку информирования об оказании государственной услуги	<p>Любому обратившемуся лицу гарантируется предоставление следующей информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- о местонахождении Учреждения, оказывающего услугу, графике его работы, процедурах приема посетителей (прием в день обращения, в порядке очереди);</li> <li>- о перечне документов, необходимых для получения услуги;</li> <li>- о порядке и способах получения необходимых для заполнения бланков;</li> <li>- о процедурах получения услуги;</li> <li>- о сроке оказания услуги;</li> <li>- о наличии стандарта услуги и способах ознакомления со стандартом.</li> </ul> <p>Информирование о ходе предоставления государственной услуги осуществляется специалистами Учреждения при личном контакте с заявителем, с использованием средств Интернет, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.</p>	Отклонений от нормативных параметров нет
Иные требования, необходимые для обеспечения оказания	Положения стандарта рассматриваются на предмет максимально возможного уровня удовлетворения потребностей получателей услуги по мере	Отклонений от нормативных параметров

государственной услуги	необходимости, но не реже 1 раза в год. Обязательному рассмотрению подлежат предложения по совершенствованию стандарта, поступившие от: - органов государственной власти; - органов местного самоуправления; - группы получателей услуг (не менее 25 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга двадцати и более лиц. Срок рассмотрения поступивших предложений не может превышать 30 календарных дней.	нет
------------------------	--	-----

По итогам оценки фактического соблюдения сотрудниками Учреждения стандартов качества и доступности предоставления государственной услуги, отклонений от нормативных параметров не выявлено.

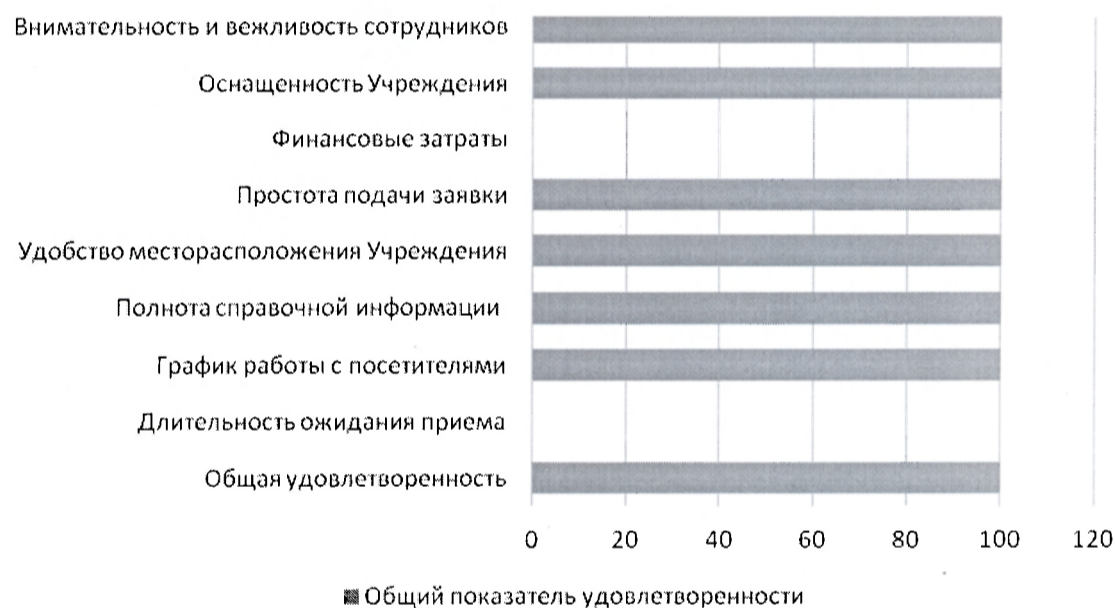


Рисунок 1.3 – Общий показатель удовлетворенности

2. Предоставление государственной услуги «Обеспечение организации и проведения поисковой работы на территории Краснодарского края», осуществляется Учреждением на основании ведомственного перечня государственных услуг, утвержденного приказом департамента молодежной политики Краснодарского края от 24 декабря 2012 года № 523, приказа департамента молодежной политики Краснодарского края от 27 декабря 2013 года № 734 «Об утверждении государственных заданий на предоставление государственных услуг государственными учреждениями, функции и

полномочия учредителя, в отношении которых осуществляет департамент молодежной политики Краснодарского края».

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- постановлением Правительства РФ от 05.10.2010 № 795 «О государственной программе «Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2011 - 2015 годы»;
- постановлением Правительства РФ от 24.07.2000 N 551 «О военно-патриотических молодежных и детских объединениях»;
- постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11.10.2013 N 1159 «Об утверждении государственной программы Краснодарского края «Молодежь Кубани»;
- Законом Краснодарского края от 13.08.1999 № 207-КЗ (ред. от 28.07.2006) «Об увековечении в Краснодарском крае памяти погибших при защите Отечества»;
- постановлением главы администрации Краснодарского края от 01.08.2007 № 701 «Об обязательной подготовке к военной службе и военно-патриотическом воспитании допризывной молодежи Краснодарского края»;
- постановлением Законодательного Собрания Краснодарского края от 7 июня 1995 года № 92-П «О подготовке к защите Отечества и военно-патриотическом воспитании молодежи в Краснодарском крае».

Заявителями, имеющими право на получение Государственной услуги, являются общественные поисковые организации, ветеранские организации, органы по делам молодежи муниципальных образований Краснодарского края, образовательные учреждения.

На подготовительном этапе проведения мониторинга данной государственной услуги установлено количество получателей государственной услуги, подлежащих анкетированию, которое составило 11 человек, что составляет 9% от общего количества получателей государственной услуги в 2013 году.

В процессе проведения мониторинга проанкетировано 10 получателей государственной услуги (далее – респонденты, участники), сформирован итоговый массив первичных данных.

В результате обобщения, анализа и оценки фактических значений, рассматриваемых параметров качества исследуемой государственной услуги, в ходе анкетирования респондентов получена следующая информация:

91% (10 человек) от общего числа респондентов отметили получение информации о государственной услуге по телефону; 91% (10 человек) считают личное обращение к сотрудникам учреждения; 54% (6 человек) отметили письменное обращение, 54% (6 человек) пользуются информацией, размещенной на информационных стендах учреждения, 45% (5 человек) из информационных буклетов, 73% (8 человек) через официальный сайт учреждения, 9% (1 человек) по электронной почте.

9% (1 человек) не знал о возможности получения информации о государственной услуге через официальный сайт учреждения, информационный стенд и информационные буклеты.

91 % (10 человек) респондентов независимо от источника получения информации указали высокую степень удовлетворенности качеством предоставления государственной услуги.

#### Показатель популярности источника



Рисунок 2.1 - Анализ источников информирования и их эффективности

По результатам опроса о количестве обращений участников в Учреждение за получением результата государственной услуги, получены следующие данные:

- максимальное значение – 1 раз,

что отвечает условиям предоставления государственной услуги, включающей отдельные административные процедуры.

Необоснованного, многократного взаимодействия сотрудников Учреждения с получателями государственной услуги, приводящего к неэффективному использованию трудовых ресурсов, выявлено не было.

Вопрос о количестве потраченного времени у участников на сбор документов, необходимых для получения государственной услуги, показал, что минимальное количество времени составляет 1 день, дополнительно собирать документы не потребовалось 27% (3 человека). Срок предоставления документов по каждой административной процедуре определяется отдельно. Временные затраты, необходимые для сбора документов, варьируются в зависимости от того насколько оперативно осуществляется взаимодействие получателей государственной услуги и других ведомств.

Все респонденты в количестве 11 человек по вопросу получения государственной услуги подтвердили самостоятельное обращение в Учреждение без использования услуг посредника.

В рамках проведения мониторинга осуществлена оценка качества инфраструктуры, связанной с получением государственной услуги (таблица № 2.1).

Таблица № 2.1.

№ п/п	Вопрос	В целом удобно		Не очень удобно		Совсем не удобно	
		Кол-во, человек	%	Кол-во, человек	%	Кол-во, человек	%
1	Насколько удобно Вам было добираться до учреждения?	10	91	-	-	1	9
2	Насколько удобно для Вас месторасположение внутри здания, где осуществляется прием получателей государственной услуги?	10	91	-	-	1	9
3	Насколько удобен для Вас график приема в учреждении?	10	91	1	9	-	-

91% (10 человек) респондентов удовлетворены месторасположением Учреждения и графиком приема граждан.

По результатам оценки оснащенности помещений Учреждения 100 % от общего числа респондентов указали на отсутствие недостатков.

В рамках проведения данного исследования участникам было предложено оценить процедуру предоставления государственной услуги.

По вопросу потребности в разъяснении сотрудниками Учреждения информации по получению и заполнению бланка заявления для получения государственной услуги все 11 респондентов отметили отсутствие необходимости в разъяснении данной информации, подтвердив ее доступность и понятность. Данный результат подтверждает ясность и простоту информации при подаче заявления на получение государственной услуги (таблица № 2.2).

Таблица № 2.2

Вопрос	Количество, человек	%
Мне не потребовались дополнительные услуги	9	82
Да, я смог (ла) получить необходимые дополнительные услуги поблизости от учреждения в часы приема	2	18
Нет, я не смог (ла) получить необходимые дополнительные услуги поблизости от учреждения	-	-

в часы приема		
Дополнительные услуги мне оказали в учреждении (ксерокопия, печать документов)	-	-

На вопрос о передаче денежных средств сотрудникам Учреждения либо их посредникам для получения государственной услуги все 100% респондентов ответили отрицательно, что подтверждает соблюдение сотрудниками Учреждения стандарта предоставления государственной услуги.

Участникам исследования при проведении мониторинга было предложено дать оценку качества взаимодействия с сотрудниками Учреждения.

По результатам вопроса о количестве времени, затраченном при ожидании в очереди, 100 % от общего числа респондентов указали отсутствие очереди в Учреждении при предоставлении государственной услуги, что подтверждает соблюдение требований к максимальному времени ожидания в очереди при предоставлении сотрудниками Учреждения государственной услуги.

Высокая оценка компетентности и вежливости сотрудников Учреждения получателями государственной услуги (100 %) говорит о том, что в целом работа сотрудников Учреждения выполняется добросовестно.

На вопрос о владении информацией по обжалованию действий сотрудников Учреждения, предоставляющих государственную услугу, 91 % (10 человек) от общего числа респондентов ответили положительно, 9% (1 человек) ответили отрицательно.

По вопросу о желании обжалования действий сотрудников Учреждения, предоставляющих государственную услугу, 100% респондентов ответили отрицательно, что подтверждает удовлетворенность участников условиями предоставления государственной услуги.

На основании информации, полученной в ходе проведения мониторинга, произведена общая оценка соответствия фактического соблюдения сотрудниками Учреждения стандартов качества и доступности предоставления государственной услуги, нормативно установленным требованиям, согласно следующим параметрам (таблица № 2.3):

Таблица № 2.3.

Наименование параметра	Нормативное значение	Фактическое значение
Перечень потенциальных потребителей государственной услуги.	Заявителями, имеющими право на получение Государственной услуги, являются общественные поисковые организации, ветеранские организации, органы по делам молодежи муниципальных образований Краснодарского края, образовательные учреждения.	Отклонений от нормативных параметров нет
Требования, обеспечивающие доступность и	Услуга предоставляется бесплатно. Государственная услуга предоставляется непосредственно	Отклонений от нормативных

<p>качество государственной услуги</p>	<p>уполномоченным департаментом молодежной политики Краснодарского края государственным бюджетным учреждением Краснодарского края «Центр патриотического воспитания молодежи Кубани».</p> <p>Исполнитель Государственной услуги, расположен по адресу: 350000, г. Краснодар, ул. Северная, д.279.</p> <p>Письменное обращение надлежит направлять по адресу: 350000, г. Краснодар, ул. Северная, д. 279, ГБУ КК «Кубаньпатриотцентр».</p> <p>Предоставление Государственной услуги осуществляет отдел поисковых работ, расположенный по адресу: г. Краснодар, ул. Северная, д. 279, каб. 316.</p> <p>График приема посетителей в Центре по вопросу исполнения Государственной услуги:</p> <table data-bbox="779 1350 1430 1721"> <tr> <td>Понедельник</td> <td>9.00 – 18.00 (перерыв 13.00-13.50)</td> </tr> <tr> <td>Вторник</td> <td>9.00 – 18.00 (перерыв 13.00-13.50)</td> </tr> <tr> <td>Среда</td> <td>9.00 – 18.00 (перерыв 13.00-13.50)</td> </tr> <tr> <td>Четверг</td> <td>9.00 – 18.00 (перерыв 13.00-13.50)</td> </tr> <tr> <td>Пятница</td> <td>Не приемный день</td> </tr> </table> <p>суббота, воскресенье — выходные дни.</p> <p>Адрес официального сайта Центра в сети Интернет, содержащего информацию об исполнении Государственной услуги, <a href="http://www.kubpatriot.ru">www.kubpatriot.ru</a>, <a href="mailto:kkcvpridpm@mail.ru">e-mail:kkcvpridpm@mail.ru</a></p> <p>Здание, в котором располагается учреждение, должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц следующей информации:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Наименование государственного учреждения;</li> <li>2. Место нахождения и юридический адрес.</li> </ol>	Понедельник	9.00 – 18.00 (перерыв 13.00-13.50)	Вторник	9.00 – 18.00 (перерыв 13.00-13.50)	Среда	9.00 – 18.00 (перерыв 13.00-13.50)	Четверг	9.00 – 18.00 (перерыв 13.00-13.50)	Пятница	Не приемный день	<p>параметров нет</p>
Понедельник	9.00 – 18.00 (перерыв 13.00-13.50)											
Вторник	9.00 – 18.00 (перерыв 13.00-13.50)											
Среда	9.00 – 18.00 (перерыв 13.00-13.50)											
Четверг	9.00 – 18.00 (перерыв 13.00-13.50)											
Пятница	Не приемный день											



	<p>3. Режим работы.</p> <p>Информационные таблички должны размещаться рядом с входом, либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители.</p> <p>Письменное обращение надлежит направлять по адресу: 350000, г. Краснодар, ул. Северная, д. 279, ГБУ КК «Кубаньпатриотцентр».</p> <p>На официальном сайте Учреждения в сети Интернет в обязательном порядке должна быть размещена следующая информация об оказании государственной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- административный регламент предоставления государственной услуги;</li> <li>- стандарт качества.</li> </ul> <p>Места ожидания приема заявителей должны быть оборудованы информационными стендами. Стенды должны располагаться в доступном для просмотра (в том числе при большом количестве посетителей) месте, представлять информацию в удобной для восприятия форме. Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию, необходимую для получения государственной услуги.</p> <p>Заявители, подавшие в установленном порядке документы на предоставление государственной услуги, в обязательном порядке должны быть проинформированы о сроках рассмотрения документов.</p> <p>При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявители должны получать интересующую их информацию подробно и в вежливой (корректной) форме.</p> <p>Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста,</p>	
--	---	--

принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Информирование о ходе предоставления государственной услуги осуществляется специалистами при личном контакте с заявителем, средствами почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

Ответы на устные обращения заявителей предоставляются по телефону или в ходе личного приема.

Ответы на письменные обращения заявителей, поступившие по почте, нарочно или в ходе личного приема, направляются заявителям в письменном виде по почте либо вручаются непосредственно заявителям.

Информация о сроке завершения рассмотрения представленного обращения сообщается при его подаче, а в случае сокращения срока – по указанному в обращении телефону.

В любое время с момента приема заявления заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по предоставлению государственной услуги при помощи телефона или посредством личного посещения учреждения.

Для получения сведений о прохождении процедур по предоставлению государственной услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер, полученные при подаче обращения. Заявителю предоставляются сведения о том, на

	<p>каком этапе рассмотрения (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленное им обращение.</p> <p>По запросу заявителя специалист, ответственный за предоставление услуги, должен предоставить на ознакомление законы и иные нормативные акты, которые устанавливают правила оказания услуг и права получателя услуг.</p> <p>Предоставление государственной услуги приостанавливается на следующих основаниях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- при поступлении от заявителя письменного заявления о приостановлении предоставления государственной услуги;</li> <li>- на основании определения или решения суда.</li> </ul> <p>На основании личного письменного заявления получатель государственной услуги вправе отказаться от ее получения. В предоставлении государственной услуги отказывается:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- в случае несоблюдения требований нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;</li> <li>- в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами регламентирующими предоставление государственной услуги.</li> </ul> <p>Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов для предоставления государственной услуги не должно превышать 40 минут.</p> <p>Максимальное время ожидания заявителя в очереди для получения консультации не должно превышать 35 минут.</p>	
Требования к материально-техническому обеспечению оказания государственной	Требования к помещению должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации	Отклонений от нормативных параметров нет

услуги	<p>работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03», помещения должны удовлетворять следующим требованиям:</p> <p>помещение должно быть оборудовано противопожарной системой и средствами пожаротушения;</p> <p>рабочие места работников, оказывающих государственную услугу оборудуются средствами вычислительной техники (как правило, один компьютер) и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме (выделяются расходные материалы, бумага, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по консультированию и регистрации представленных заявлений).</p> <p>Места для проведения личного приема заявителей оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.</p> <p>Для ожидания заявителям отводится специальное место, оборудованное стульями.</p>	
Требования к порядку информирования об оказании государственной услуги	<p>Любому обратившемуся лицу гарантируется предоставление следующей информации:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- о местонахождении учреждения, оказывающего услугу, графике его работы, процедурах приема посетителей (прием в день обращения, в порядке очереди);</li> <li>- о перечне документов, необходимых для получения услуги;</li> <li>- о порядке и способах получения необходимых для заполнения бланков;</li> <li>- о процедурах получения услуги;</li> <li>- о сроке оказания услуги;</li> <li>- о наличии стандарта услуги и способах ознакомления со стандартом.</li> </ul> <p>Информирование о ходе предоставления государственной услуги осуществляется специалистами Учреждения при личном</p>	Отклонений от нормативных параметров нет

	контакте с заявителем, с использованием средств Интернет, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.	
Иные требования, необходимые для обеспечения оказания государственной услуги	<p>Положения стандарта рассматриваются на предмет максимально возможного уровня удовлетворения потребностей получателей услуги по мере необходимости, но не реже 1 раза в год.</p> <p>Обязательному рассмотрению подлежат предложения по совершенствованию стандарта, поступившие от:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- органов государственной власти;</li> <li>- органов местного самоуправления;</li> <li>- группы получателей услуг (не менее 25 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга двадцати и более лиц.</li> </ul> <p>Срок рассмотрения поступивших предложений не может превышать 30 календарных дней.</p>	Отклонений от нормативных параметров нет

По итогам оценки фактического соблюдения сотрудниками Учреждения стандартов качества и доступности предоставления государственной услуги, отклонений от нормативных параметров не выявлено.

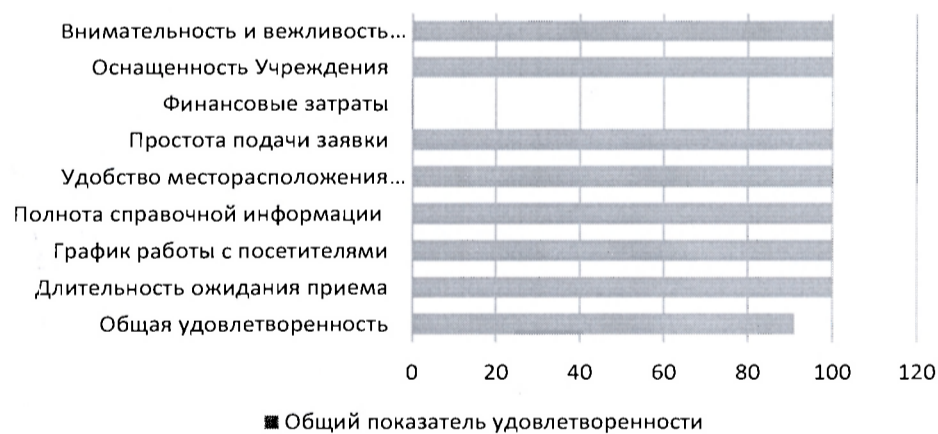


Рисунок 2.3 – Общий показатель удовлетворенности

По результатам проведения мониторинга, оценки специфических параметров качества и доступности государственных услуг, оказываемых Учреждением, можно сделать вывод о том, что государственные услуги предоставляются сотрудниками Учреждения в полном соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими предоставление данных государственных услуг.

Получателями государственных услуг подтвержден достаточный уровень удовлетворенности качеством и доступностью предоставления государственных услуг.

Проблем предоставления государственных услуг, непосредственно связанных с издержками на их получение, выявлено не было.

Заместитель руководителя учреждения



Н.М. Гришин