



ДЕПАРТАМЕНТ ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И ГОСУДАРСТВЕННОГО  
ЭКОЛОГИЧЕСКОГО КОНТРОЛЯ  
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

«04» марта 2011 г.

№ 34

г. Краснодар

**Об утверждении порядка проведения мониторинга  
удовлетворенности граждан полнотой и качеством оказываемых  
государственных услуг департаментом природных ресурсов и  
государственного экологического контроля Краснодарского края**

В целях реализации распоряжения главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 18 марта 2011 года № 381-р «Об утверждении Планов мероприятий по реализации Программы по повышению эффективности расходов краевого бюджета на период до 2012 года» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить порядок проведения мониторинга удовлетворенности граждан полнотой и качеством оказываемых государственных услуг департаментом природных ресурсов и государственного экологического контроля Краснодарского края (приложение № 1).

2. Утвердить анкету проведения опроса заявителей о качестве предоставления государственных услуг в департаменте природных ресурсов и государственного экологического контроля Краснодарского края (приложение № 2).

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

Руководитель департамента

С.Н.Еремин

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

УТВЕРЖДЕН

приказом департамента  
природных ресурсов и  
государственного  
экологического  
контроля Краснодарского края  
от 04.12.2014 № 234

**Порядок проведения мониторинга качества  
предоставления государственных услуг структурными  
подразделениями департамента природных ресурсов и государственного  
экологического контроля Краснодарского края**

1. Целями настоящего порядка проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг структурными подразделениями департамента природных ресурсов и государственного экологического контроля Краснодарского края (далее - мониторинг) является получение информации о полноте и качестве предоставления государственных услуг юридическим и физическим лицам, а также выработка управленческих решений по улучшению качества и доступности их предоставления.

2. Мониторинг проводится ежегодно начиная с I по IV квартал календарного года.

3. Ответственным за организацию проведения мониторинга является отдел экономики департамента природных ресурсов и государственного экологического контроля Краснодарского края (далее - отдел экономики).

4. Мониторинг проводится в 3 последовательных этапа:

4.1. На первом этапе мониторинга отделом экономики готовятся анкеты для проведения опроса заявителей о качестве предоставления государственных услуг в департаменте природных ресурсов и государственного экологического контроля Краснодарского края, предоставляемых структурными подразделениями департамента природных ресурсов и государственного экологического контроля Краснодарского края (далее - структурные подразделения).

4.2. На втором этапе мониторинга структурными подразделениями организуется возможность заполнения респондентами (получателями государственных услуг) анкеты. В случае отсутствия у респондента свободного времени для ответа на вопросы мониторинга, респонденту предлагается добровольно указать контактную информацию и время, удобное для телефонного опроса. Количество собранных структурными

подразделениями анкет должно составлять не менее 10% от общего количества предоставленных государственных услуг за опрашиваемый период. Участие респондентов в мониторинге является свободным и добровольным.

Анкеты должны быть представлены структурными подразделениями в отдел экономики в конце III квартала календарного года.

4.3. На третьем этапе мониторинга отделом экономики проводится обобщение собранных анкет и осуществляется оценка качества предоставления государственных услуг структурными подразделениями департамента природных ресурсов и государственного экологического контроля Краснодарского края.

5. Результаты проведения мониторинга оформляются в виде доклада об оценке качества предоставления государственных услуг структурными подразделениями департамента природных ресурсов и государственного экологического контроля Краснодарского края.

6. Доклад об оценке качества размещается на официальном сайте департамента природных ресурсов и государственного экологического контроля Краснодарского края в сети Интернет.

7. Результаты проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг направляются руководителям структурных подразделений для дальнейшего их использования в текущей деятельности.

Главный консультант отдела  
экономики



М.Д.Зотов



ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

УТВЕРЖДЕНА

приказом департамента  
природных ресурсов и  
государственного экологического  
контроля Краснодарского края  
от 04.11.2011 N 234

**ДЕПАРТАМЕНТ ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКОЛОГИЧЕСКОГО КОНТРОЛЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

---

**АНКЕТА**

Просим Вас высказать свое мнение о количестве (полноте) и качестве оказываемых структурным подразделением департамента природных ресурсов и государственного экологического контроля Краснодарского края государственных услуг. Ваше мнение поможет нам выявить наши недостатки и определить способы их решения.

Просим Вас внимательно ознакомиться с предлагаемыми вопросами и отметить соответствующие Вашему мнению варианты ответов или дополнить их собственным суждением.

**Заранее благодарим за участие!**

\* \* \* \* \*

1. **КАК БЫ ВЫ ОЦЕНИЛИ В ЦЕЛОМ КОЛИЧЕСТВО И РАЗНООБРАЗИЕ (ПОЛНОТУ) ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ СТРУКТУРНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ДЕПАРТАМЕНТА?»**

- 01 – в основном положительно
- 02 – в чем-то положительно, в чем-то нет
- 03 – в основном отрицательно

2. **КАК БЫ ВЫ ОЦЕНИЛИ КАЧЕСТВО ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ СТРУКТУРНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ДЕПАРТАМЕНТА?»**

- 01 – в основном положительно
- 02 – в чем-то положительно, в чем-то нет
- 03 – в основном отрицательно
- 04 – затрудняюсь ответить

3. **В ЦЕЛОМ НАСКОЛЬКО ВАС УДОВЛЕТВОРЯЮТ ОКАЗЫВАЕМЫЕ СТРУКТУРНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ДЕПАРТАМЕНТА ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ ПО ЦЕНАМ И КАЧЕСТВУ ОБСЛУЖИВАНИЯ?»**

- 01 – вполне удовлетворяет
- 02 – больше удовлетворяет, чем нет
- 03 – больше не удовлетворяет
- 04 – не удовлетворяет

**4. КАК БЫ ВЫ ОЦЕНИЛИ СТЕПЕНЬ СВОЕЙ ИНФОРМИРОВАННОСТИ ОБ ОКАЗЫВАЕМЫХ ДЕПАРТАМЕНТОМ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГАХ?**

- 01 – в целом хорошо информирован
- 02 – средне информирован
- 03 – в целом плохо информирован

**5. Из каких источников вы чаще и больше всего получаете основную информацию об оказываемых департаментом государственных услугах? (можно выбрать несколько вариантов ответов)**

- 01 – из краевых газет
- 02 – из местных газет
- 03 – из рекламы по телевизору
- 04 – из рекламы по радио
- 05 – из рекламы по почте
- 06 – из интернета (официальный сайт департамента)
- 07 – от своих знакомых
- 08 – что еще (напишите) \_\_\_\_\_

**6. КАКИЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ СТРУКТУРНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ ДЕПАРТАМЕНТА ВЫ СЧИТАЕТЕ НАИБОЛЕЕ ВАЖНЫМ? (можно выбрать несколько ответов)**

Изменить режим работы: продлить время работы, изменить время приема населения и т.д.	
Развивать систему электронного предоставления услуг	
Лучше информировать население об оказываемых услугах	
Устранить бумажную волокиту и бюрократизм при обслуживании населения	
Усилить контроль за качеством предоставляемых услуг	

**7. КАК БЫ ВЫ ОЦЕНИЛИ УРОВЕНЬ ЦЕН НА ОКАЗЫВАЕМЫЕ ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ ДЕПАРТАМЕНТОМ ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И ГОСУДАРСТВЕННОГО ЭКОЛОГИЧЕСКОГО КОНТРОЛЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ?**

- 01 – цены в основном разумные, достаточно приемлемые
- 02 – цены завышенные, необходимо их снижать
- 03 – услуга была оказана бесплатно
- 04 – затрудняюсь ответить

\* \* \* \* \*

**В заключение сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:**

**11. ВАШ ПОЛ:**

- 01 мужской
- 02 женский

**12. ВАШ ВОЗРАСТ:**

- 01 до 29 лет
- 02 от 30 до 39 лет
- 03 от 40 до 49 лет
- 04 от 50 до 59 лет
- 05 60 лет и старше

**13. ВАШЕ ОБРАЗОВАНИЕ:**

- 01 высшее профессиональное
- 02 среднее профессиональное
- 03 среднее общее
- 04 неполное среднее

**14. ОПРЕДЕЛИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, ПРИМЕРНЫЙ УРОВЕНЬ ВАШИХ РЕАЛЬНЫХ ДОХОДОВ:**

- 01 – до 5 тыс. руб.
- 02 – до 10 тыс. руб.
- 03 – до 20 тыс. руб.
- 04 – до 30 тыс. руб.
- 05 – до 40 тыс. руб.
- 06 – до 50 тыс. руб.
- 07 – свыше 50 тыс. руб.

**15. РОД ЗАНЯТИЙ:**

- 01 – рабочий промышленности, строительства и др.
- 02 – инженерно-технический работник
- 03 – работник образования, науки, культуры и т.п.
- 04 – работник сельского хозяйства, фермер
- 05 – предприниматель
- 06 – работник банковской сферы, экономист
- 07 – студент, учащийся
- 08 – пенсионер
- 09 – государственный, муниципальный служащий
- 10 – военнослужащий, работник правоохранительных органов
- 11 – работник сферы обслуживания
- 12 – занятый в домашнем хозяйстве
- 13 – безработный
- 14 – другое

**16. МЕСТО ЖИТЕЛЬСТВА:**

- 01 – краевой центр
- 02 – средний, малый город
- 03 – сельская местность

Начальник отдела экономики



Н.В.Терещук