

## **Оценка гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов ФССП России и их структурных подразделений**

Оценка эффективности деятельности руководителей территориальных органов ФССП России и их структурных подразделений проводится гражданами по результатам предоставления государственной услуги по предоставлению информации по находящимся на исполнении исполнительным производством в отношении физического и юридического лица.

В целях проведения оценки эффективности деятельности руководителей выявляется мнение гражданина о качестве предоставления государственной услуги, включая оценку по следующим основным критериям:

- а) время предоставления государственных услуг;
- б) время ожидания в очереди при получении государственных услуг;
- в) вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных услуг;
- г) комфортность условий в помещении, в котором предоставлены государственные услуги;
- д) доступность информации о порядке предоставления государственных услуг.

Мнение гражданина о качестве предоставления государственной услуги ФССП России выявляется посредством использования:

- а) устройств подвижной радиотелефонной связи;
- б) терминальных устройств, расположенных в территориальных органах ФССП России (при наличии технических возможностей), а также в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ).

Выявление мнения гражданина о качестве предоставленной ему государственной услуги с использованием устройств подвижной радиотелефонной связи и терминальных устройств осуществляется после предоставления гражданину результата соответствующей государственной услуги.

Оценки граждан качества предоставленной государственной услуги обобщаются и анализируются с использованием автоматизированной информационной системы «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (далее – ИАС МКГУ).

ФССП России и МФЦ с помощью своих ведомственных информационных систем в автоматическом режиме передают с согласия гражданина абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи в ИАС МКГУ.

Поступившие в ИАС МКГУ данные обрабатываются и в автоматическом режиме передаются в автоматизированную информационную систему «Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг».

В течение одного рабочего дня с момента поступления данных в федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг направляет на предоставленный гражданином абонентский номер устройства подвижной радиотелефонной связи короткое текстовое сообщение (далее – СМС-сообщение) с предложением дать интегральную оценку качества предоставленной ему государственной услуги по пятибалльной шкале.

СМС-сообщение получателям государственной услуги может направляться только по рабочим дням с 10.00 до 19.00 по местному времени в соответствии с часовой зоной, установленной на территории субъекта Российской Федерации, в котором была предоставлена государственная услуга.

Направление СМС-сообщения осуществляется федеральным телефонным центром сбора мнений граждан о качестве государственных услуг в соответствии с Федеральным законом от 7 июля 2003 г. N 126-ФЗ «О связи».

Гражданин оценивает качество предоставленной государственной услуги посредством направления ответного СМС-сообщения, содержащего цифру от 1 до 5, на номер, определенный оператором федерального телефонного центра сбора мнений граждан о качестве государственных услуг. **Отправка ответного СМС-сообщения для гражданина является бесплатной.**

СМС-сообщения с просьбой оценить качество оказанных госуслуг могут приходить гражданам после каждого посещения государственных органов или МФЦ. Результаты этих опросов затем отражаются на общедоступном сайте «Ваш контроль».

Если гражданин отказался от участия в оценке с помощью устройства подвижной радиотелефонной связи, ему предлагается оценить качество предоставленной государственной услуги посредством терминального устройства (при наличии технических возможностей).

### Внимание!

В настоящее время Правительством Российской Федерации внедряется система оценки гражданами качества государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов.

Для обеспечения удобства получателей государственных услуг указанная система основана на широком использовании современных информационных технологий: мобильной связи, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Однако такая популярная технология, как мобильная связь, привлекает различных мошенников, которые пользуются доверчивостью абонентов сетей мобильной связи.

В связи с применением федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов мобильной связи в целях проведения оценки гражданами качества государственных услуг могут появиться случаи мошеннических СМС-рассылок с различных номеров мобильных телефонов или коротких номеров, замаскированных под официальные сообщения федеральных органов исполнительной власти или органов государственных внебюджетных фондов и требующих от Вас каких-либо действий.

При получении подобных СМС-сообщений мы настоятельно просим Вас быть внимательными и помнить, что:

1) рассылаемые федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов СМС-сообщения могут содержать исключительно предложение оценить качество государственной услуги (сообщения с просьбой о переводе денежных средств, предоставлении каких-либо персональных дан-

ных, предложением перезвонить федеральным органами исполнительной власти или органам государственных внебюджетных фондов не отправляются);

2) в СМС-сообщении федерального органа исполнительной власти или органа государственного внебюджетного фонда указывается число, месяц и год получения государственной услуги, а также краткое наименование федерального органа исполнительной власти или органа государственного внебюджетного фонда, предоставившего государственную услугу;

3) СМС-сообщения федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов всегда отправляются с номера 0919.