Об оценке качества полученных государственных услуг

в сфере миграции

Основным показателем служебной деятельности органов внутренних дел, характеризующим качество и доступность предоставления государственных услуг, является уровень удовлетворенности граждан качеством государственных услуг.

В целях проведения оценки качества государственных услуг в сфере миграции выявляется мнение граждан по следующим критериям:

- время предоставления государственной услуги;

- время ожидания в очереди при получении государственной услуги;

- вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги;

- комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга;

- доступность информации о порядке предоставления государственной услуги.  
 Оценка осуществляется по пятибалльной шкале. При этом в качестве положительной оценки рассматривается 4 или 5 баллов, в качестве отрицательной – от 1 до 3 баллов.

Вы можете оценить качество предоставления государственных услуг:

1) на официальном сайте МВД России мвд.рф, а также на сайте 54.мвд.рф, используя баннер «Государственные услуги». Вам необходимо заполнить опросную форму.

2) на специализированном интернет-сайте «Ваш контроль» www.vashkontrol.ru. Авторизация может осуществляться через личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг. В окне «Оставьте отзыв» можете оставить свои отзывы.

3) в вашем личном кабинете на Едином портале государственных и муниципальных услуг  www.gosuslugi.ru. В случае получения государственных услуг в сфере миграции через Единый портал государственных услуг, к Вам на электронную почту поступит письмо с просьбой оценить качество предоставленной государственной услуги.

4) с помощью СМС-опроса (телефонного опроса). После оказания государственной услуги Вам будет предложено принять участие в оценке качества предоставленных государственных услуг с помощью СМС-опроса. В случае согласия Вам необходимо сообщить номер мобильного телефона, который будет внесен в специализированную информационную систему. В течение последующих 2-3 дней на Ваш телефон поступит СМС-сообщение от номера 0919 с просьбой оценить качество предоставления государственной услуги по 5-балльной шкале. В случае если Вы дали некорректный ответ на заданные в СМС вопросы, отсутствия ответа, либо выставленной низкой оценки по одному или нескольким критериям в последующие дни Вам может позвонить оператор федерального колл-центра с просьбой оценить или уточнить выставленную оценку качества.

Нам важно Ваше мнение о качестве оказания государственных услуг. Заранее благодарим Вас за участие в оценке качества оказанных  государственных услуг в сфере миграции. Выявленные показатели оценки качества государственных услуг используются подразделениями, ответственными за контроль качества предоставления государственных услуг, и руководителями в целях повышения качества предоставления государственных услуг.

Отделение по вопросам миграции МО МВД России «Татарский»