

ПРОТОКОЛ
заседания общественного совета
при комитете Ивановской области ЗАГС

г. Иваново, ул. Батурина, 13

№ 5

от 22.12.2016

Присутствовали:

Члены общественного совета:

Винокурова Вера Григорьевна
Протоиерей Дионисий Дунаевский
Кашаев Владимир Евгеньевич
Ларионова Екатерина Александровна
Тугаринова Елена Николаевна
Гуревич Эдуард Афроимович
Ермошина Татьяна Алексеевна

Приглашённые:

Буракова Наталья Ивановна - председатель комитета Ивановской области ЗАГС
Жукова Наталья Валерьевна - заместитель председателя комитета Ивановской области ЗАГС

Повестка дня:

1. Обсуждение плана работы общественного совета и перечня вопросов, обязательных для рассмотрения общественным советом, на 2017 год.
2. Отчет о результатах мониторинга качества предоставления комитетом Ивановской области ЗАГС государственных услуг по регистрации актов гражданского состояния.
3. Отчёт о деятельности общественного совета при комитете Ивановской области ЗАГС по итогам года.
4. Рассмотрение вопроса о ходе реализации указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 в комитете Ивановской области ЗАГС.

**Вопрос 1. Обсуждение плана работы общественного совета
и перечня вопросов, обязательных для рассмотрения
общественным советом, на 2017 год.**

Винокурова В.Г.: Согласно Распоряжению Правительства Ивановской области от 07.10.2015 № 231-рп «Об организации работы общественных советов при исполнительных органах государственной власти Ивановской области» органам исполнительной власти Ивановской области необходимо ежегодно, разрабатывать планы работы общественного совета и перечень вопросов,

обязательных для рассмотрения общественным советом. Комитетом ЗАГС подготовлены соответствующие документы для работы общественного совета в 2017 году. Поскольку все члены совета получили документы по электронной почте для подготовки к настоящему заседанию, предлагаю перейти к их обсуждению.

После обсуждения решили: согласовать Перечень вопросов, обязательных для рассмотрения общественным советом при комитете Ивановской области ЗАГС в 2017 году и план работы общественного совета на 2017 год.

**Вопрос 2. Отчет о результатах мониторинга
качества предоставления комитетом Ивановской области ЗАГС
государственных услуг по регистрации
актов гражданского состояния.**

Винокурова В.Г.: В декабре 2016 года было проведено анкетирование среди граждан, обратившихся в орган ЗАГС на предмет удовлетворенности и качества предоставления услуг филиалом по городу Иванову и Ивановскому району комитета Ивановской области ЗАГС. Всего проанкетировано 54 человека.

100% респондентов отметили хорошую организацию приемов, отсутствие очередей, с одновременным ожиданием получения услуги от 0 до 5 человек.

Анализ полученных ответов на вопрос «Доволен ли заявитель качеством полученной услуги, корректностью и внимательным отношением специалиста к заявителю» показал, что 100 % всех анкетированных ответили положительно.

В результате анкетирования от заявителей поступило предложение об оплате госпошлины в органе ЗАГС.

Жукова Н.В.: В целях проведения оценки удовлетворенности граждан качеством предоставляемых комитетом ЗАГС государственных услуг в 2016 году комитетом самостоятельно было организовано анкетирование посетителей структурных подразделений комитета ЗАГС. Всего было опрошено 1386 посетителей.

92 % респондентов ожидали в очереди за оказанием услуги менее 15 минут, и 7,58 % - более 15 минут.

88 % опрошенных отметили, что располагали достаточной информацией о порядке, способах и условиях получения государственной услуги.

98 % респондентов получили ожидаемый результат от предоставляемой услуги.

Респонденты оценили работу специалистов филиалов комитета ЗАГС следующим образом:

78 % - специалисты имеют высокий уровень квалификации;

68 % - специалисты внимательны к посетителям, вежливы и корректны.

Ни один из опрошенных не ответил, что уровень квалификации специалистов недостаточен.

У опрошенных посетителей отсутствовали замечания к работе органов ЗАГС, но были высказаны следующие предложения:

- возможность оплаты государственной пошлины в органе ЗАГС,
- установить кулер (Иваново)
- обновить линолеум (Пестяки)
- зал для регистрации заключения брака (Юрьевец)
- отдельное красивое здание с колоннами для регистрации свадеб (Родники)

После обсуждения решили: одобрить результаты мониторинга качества предоставления услуг по регистрации актов гражданского состояния комитетом Ивановской области ЗАГС.

Вопрос 3. Отчёт о деятельности общественного совета при комитете Ивановской области ЗАГС в 2016 году.

Винокурова В.Г. доложила о деятельности общественного совета при комитете Ивановской области ЗАГС в 2016 году, о мероприятиях комитета, в которых совет принял активное участие.

Отчёт о деятельности общественного совета при комитете Ивановской области ЗАГС в 2016 году принят к сведению.

Вопрос 4. Рассмотрение вопроса о ходе реализации указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 в комитете Ивановской области ЗАГС.

Буракова Н. И.: Уровень удовлетворенности качеством услуг, предоставляемых комитетом ЗАГС, и среднее время ожидания в очереди соответствуют показателям, установленным указом Президента Российской Федерации № 601 от 07.05.2012 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».

После обсуждения решили: принять к сведению информацию комитета ЗАГС о реализации Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601.

Председатель  В.Г. Винокурова