Приложение

к постановлению администрации

города Мурманска

от №

Приложение № 6

к административному регламенту

Основными показателями доступности предоставления услуги являются: наличие полной и понятной информации о порядке, сроках и ходе предоставления услуги в информационнотелекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), средствах массовой информации; возможность получения заявителем уведомлений о предоставлении услуги с помощью Единого портала, регионального портала; возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационнокоммуникационных технологий.

Основными показателями качества предоставления государственной (муниципальной) услуги являются:

- своевременность предоставления услуги в соответствии со стандартом ее предоставления, установленным Регламентом;

минимально возможное количество взаимодействий гражданина с должностными лицами, участвующими в предоставлении услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) сотрудников и их некорректное (невнимательное) отношение к заявителям;

- отсутствие нарушений установленных сроков в процессе предоставления государственной (муниципальной) услуги;

- отсутствие заявлений об оспаривании решений, действий (бездействия) Уполномоченного органа, его должностных лиц, принимаемых (совершенных) при предоставлении услуги, по итогам рассмотрения которых вынесены решения об удовлетворении (частичном удовлетворении) требований заявителей.

Показатели доступности и качества

предоставления муниципальной услуги и их значения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги | Нормативное значение показателя |
| Показатели доступности предоставления муниципальной услуги |
| 1. | % Заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут | 100% |
| 2. | % Заявителей, удовлетворенных графиком работы Комитета | 100% |
| 3. | Наличие на стендах в местах предоставления услуг информации о порядке предоставления муниципальной услуги | 100% |
| 4. | Количество взаимодействий Заявителя с муниципальным служащим, ответственным за предоставление муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги  | 2 |
| 5. | Возможность получения муниципальной услуги в электронной форме | нет |
| 6. | Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги  | да |
| 7. | Возможность получения услуги через многофункциональный центр | да |
| Показатели качества предоставления муниципальной услуги |
| 1. | Количество обоснованных жалоб | 0 |
| 2. | Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов) | 100% |
| 3. | % Заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания при предоставлении муниципальной услуги | 100% |
| 4. | % Заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда муниципальных служащих при предоставлении муниципальной услуги | 100% |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_