



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МУРМАНСКА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

23.11.2012

№ 104-р

Об организации и проведении мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг и услуг по переданным государственным полномочиям исполнительно-распорядительным органом местного самоуправления – администрацией города Мурманска

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в целях повышения качества и доступности предоставления услуг исполнительно-распорядительным органом местного самоуправления – администрацией города Мурманска:

1. Организовать проведение системного мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг и услуг по переданным государственным полномочиям (далее – Мониторинг, Услуги соответственно) исполнительно-распорядительным органом местного самоуправления – администрацией города Мурманска по следующим направлениям:

– отчеты структурных подразделений администрации города Мурманска, предоставляющих Услуги, (далее – Отчет) по форме согласно приложению № 1;

– опрос граждан о качестве и доступности предоставления Услуг администрацией города Мурманска по форме опросного листа (далее – Опросный лист) согласно приложению № 2.

2. Определить отдел административной и организационной работы администрации города Мурманска (Богатырева Е.А.) уполномоченным структурным подразделением администрации города Мурманска на организацию и проведение Мониторинга.

3. Руководителям структурных подразделений администрации города Мурманска, предоставляющих Услуги:

3.1. Ежеквартально, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, направлять Отчет в отдел административной и организационной работы администрации города Мурманска на бумажном носителе и на адрес электронной почты: orgotdel@citymurmansk.ru.

В информации за 4 квартал отдельной строкой отражать информацию за год в целом.

3.2. Разместить информацию в помещениях для ожидания по месту предоставления Услуг о возможности для заявителя заполнения Опросного

листа в электронном виде на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет, а также на бумажном носителе и направления в отдел по работе с обращениями граждан и организации предоставления муниципальных услуг администрации города Мурманска.

3.3. Обеспечить наличие бланков Опросных листов в помещениях по месту предоставления Услуг.

4. Отделу по работе с обращениями граждан и организации предоставления муниципальных услуг администрации города Мурманска (Калинина Е.В.):

4.1. Организовать прием от заявителей заполненных Опросных листов на бумажных носителях, а также их обработку и обобщение сведений.

4.2. При поступлении обращений на неудовлетворительную организацию предоставления Услуг запрашивать от структурных подразделений администрации города Мурманска исчерпывающую информацию по каждой конкретной ситуации и представлять мне на рассмотрение.

4.3. Сводную информацию о количестве поступивших Опросных листов и обращений граждан, связанных с предоставлением Услуг структурными подразделениями администрации города Мурманска, ежемесячно, не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным, направлять в отдел административной и организационной работы администрации города Мурманска.

5. Отделу информационно-технического обеспечения и защиты информации администрации города Мурманска (Кузьмин А.Н.) организовать размещение Опросного листа на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет с возможностью обработки получаемых данных отделом по работе с обращениями граждан и организации предоставления муниципальных услуг администрации города Мурманска.

6. Отделу административной и организационной работы администрации города Мурманска (Богатырева Е.А.):

6.1. Ежеквартально до десятого числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представлять мне сводную информацию по Мониторингу.

6.2. В срок до 07.12.2012 подготовить и направить в редакцию газеты «Вечерний Мурманск» для опубликования информацию о проводимом опросе о качестве и доступности предоставления Услуг администрацией города Мурманска и возможности для заявителя заполнения Опросный лист в электронном виде на официальном сайте администрации города Мурманска в сети Интернет, а также на бумажном носителе и направления в отдел по работе с обращениями граждан и организации предоставления муниципальных услуг администрации города Мурманска.

7. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на первого заместителя главы администрации города Мурманска Лыженкова А.Г.

Приложение № 1
к распоряжению администрации
города Мурманска
от 23.11.2012 № 104-р

Отчет о предоставлении Услуг _____ администрации города Мурманска в _____ квартале _____ года

наименование СП АГМ

Номер по порядку, наименование услуги	Количество поступивших обращений						Количество отправленных межведомственных запросов						Количество Услуг, предоставленных в установленный срок	Количество Услуг, предоставленных с нарушением установленного срока	Количество поступивших жалоб (претензий), протестов, предписаний	Количество удовлетворенных жалоб (претензий), протестов, предписаний	Количество жалоб (претензий), протестов, предписаний, признанных необоснованными	Фактическое/планируемое предоставление услуги (полное, частичное) через МФЦ	Примечание (указываются причины предоставления Услуг с нарушением сроков, принятые меры по рассмотрению жалоб (претензий), протестов, предписаний)				
	за услугами с элементами МВ			за услугами без элементов МВ			в ФОИВ		в РОИВ		в СП АГМ									в РОИВ, ОМСУ других субъектов РФ			
	устных	на бумажном носителе	в традиционном порядке	в электронном виде	устных	на бумажном носителе	в традиционном порядке	в электронном виде	через электронный канал	иной способ	через электронный канал	иной способ								через электронный канал	иной способ	через электронный канал	иной способ
1. _____																							
2. _____																							
Всего за _____ кв. 20__																							

За _____ год																				
--------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Наименование должности
руководителя структурного подразделения

(подпись)

И.О. Фамилия

Сокращения, принятые в приложении:

МВ – межведомственное взаимодействие;

ФОИВ – Федеральный орган исполнительной власти;

РОИВ – региональный орган исполнительной власти;

СП АГМ – структурное подразделение администрации города Мурманска;

ОМСУ – органы местного самоуправления;

МФЦ – многофункциональный центр.

Приложение № 2
к распоряжению администрации
города Мурманска
от 23.11.2012 № 104-р

Опросный лист о качестве и доступности предоставления
муниципальных услуг и услуг по переданным государственным
полномочиям исполнительно-распорядительным органом местного
самоуправления – администрацией города Мурманска

1. В какое подразделение администрации города Мурманска Вы обращались?*

2. Укажите наименование услуги, за которой Вы обращались*

3. Сколько времени Вы потратили на ожидание в очереди при подаче заявления на получение услуги?

- ☐ до 30 минут
- ☐ от 30 минут до 1 часа
- ☐ более 1 часа

4. Каков фактический срок предоставления Вам услуги (с момента подачи заявления и документов до получения конечного результата услуги)?

_____ дней

5. Требовали ли с Вас документы, которые находятся в распоряжении других органов власти?

☐ да (_____)

(перечислите, какие документы)

☐ нет

6. Приходилось ли Вам сталкиваться с некорректными действиями со стороны сотрудников подразделения администрации города Мурманска в процессе предоставления услуги?

- ☐ да
- ☐ нет

7. Оцените качество и доступность предоставленной Вам услуги

- ☐ отличное
- ☐ хорошее
- ☐ удовлетворительное
- ☐ неудовлетворительное

8. Считаете ли Вы комфортными условия, созданные для посетителей?

- ☐ да
- ☐ нет

9. С какими трудностями Вы столкнулись при получении услуги?

10. Ваши предложения по улучшению качества предоставления услуг

11. Контактная информация для обратной связи