



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА МУРМАНСКА

РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 17.03.2014

№ 17-р

О внесении изменений в распоряжение администрации города Мурманска от 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 ред. распоряжения от 12.03.2013 № 17-р)

В целях повышения качества и доступности предоставления услуг исполнительно-распорядительным органом местного самоуправления – администрацией города Мурманска:

1. Внести в распоряжение администрации города Мурманска от 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 ред. распоряжения от 12.03.2013 № 17-р) следующие изменения:

1.1. Пункт 1 изложить в новой редакции:

«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:

1.1. Отчеты структурных подразделений администрации города Мурманска, предоставляющих Услуги и осуществляющих функции и полномочия учредителей муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальные услуги, (далее – Отчет) по форме согласно приложению № 1.

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

1.3. Информация отдела административной и организационной работы администрации города Мурманска о выполнении структурными подразделениями администрации города Мурманска требований

утвержденных административных регламентов предоставления Услуг и других правовых актов, направленных на реализацию Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».».

1.2. Подпункт 3.2 пункта 3 изложить в новой редакции:

«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 организаций предоставления муниципальных услуг администрации города Мурманска;

– о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения администрации города Мурманска, предоставляющего Услуги, должностных лиц или муниципальных служащих;

– о возможности для заявителя направления заявления и документов в электронной форме.».

2. Внести в приложение № 1 к распоряжению администрации города Мурманска от 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 ред. распоряжения от 12.03.2013 № 17-р) изменения, изложив его в новой редакции согласно приложению к настоящему распоряжению.

3. Контроль за выполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

**Временно исполняющий полномочия
главы администрации города Мурманска**

А.Г. Лыженков

Приложение
к распоряжению администрации
города Мурманска
от 17.03.2014 № 17-р

Таблица 1. Отчет о предоставлении Услуг _____
наименование СП АГМ
в _____ квартале _____ года

Номер по порядку, наименование услуги	Количество поступивших обращений				Количество отправленных межведомственных запросов				Количество услуг (из общего количества), предоставленных с участием МФЦ				Администрации города Мурманска	Требования, указанные в распоряжении АГМ от 28.02.2014 № 12-р,* выполнены (да/нет)								
	2 устных на бумажном носителе	3 в традиционном порядке	4 устных на бумажном носителе	5 в электронном виде	6 устных на бумажном носителе	7 в традиционном порядке	8 через электронный канал иной способ	9 через электронный канал иной способ	10 через электронный канал иной способ	11 через электронный канал иной способ	12 через электронный канал иной способ	13 через электронный канал иной способ	14 Услуга предоставляется с участием ГОБУ «МФЦ МО» (да/нет)									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1.																						
Всего за кв.																						

За год

* распоряжение АГМ от 28.02.2014 № 12-р «Об определении ответственных должностных лиц, муниципальных служащих за реализацию в структурных подразделениях администрации города Мурманска и подведомственных им учреждениях, предоставляющих муниципальные услуги и услуги по переданным государственным полномочиям, Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Таблица 2. Отчет о предоставлении Услуг _____ администрации города Мурманска
наименование СП АГМ
в _____ квартале _____ года

Номер по порядку, наименование услуги	Количество административных регламентов		Количество поступивших жалоб/ протестов/ предписаний/ представлений	Количество удовлетворенных жалоб/ протестов/ предписаний/ представлений	Количество жалоб/ протестов/ предписаний/ представлений, признанных необоснованными	Количество поступивших жалоб (из общего количество), направленных через МФЦ	Количество поступивших жалоб (из общего количество), направленных в электронной форме	Количество жалоб, рассмотренных с нарушением срока (15 рабочих дней со дня регистрации жалобы)	Причины подачи жалоб, принятые меры по рассмотрению жалоб, протестов, предписаний
	обжалованных в судебном порядке	опротестованных органами прокуратуры							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.									
Всего за __ кв. 20__									

За __ год									
-----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Примечание: в таблице 2 не указываются услуги, имеющие на отчетную дату по всем показателям нулевые значения. В таблице 3 указываются услуги, внесенные в раздел III реестра услуг, предоставляемых по обращениям заявителям в муниципальном образовании город Мурманск, утвержденного постановлением АГМ от 30.05.2012 № 1159.

Таблица 3. Отчет о предоставлении Услуг муниципальным(и) учреждением(ями), подведомственным(и) администрации
наименование СП АГМ
города Мурманска в ____ квартале ____ года

Номер по порядку, наименование услуги	Количество поступивших обращений		Актуальная информация об услуге размещена:	1 - на странице структурного подразделения официального сайта АГМ в сети Интернет, 2- на официальном сайте структурного подразделения АГМ (при его наличии), 3- на сайте муниципального учреждения АГМ (при его наличии)		Количество Услуг, предоставленных в установленный срок	Количество Услуг, предоставленных с нарушением установленного срока	Причины предоставления Услуг с нарушением сроков, принятые меры	Количество поступивших жалоб/ протестов/ предписаний/ представлений	Количество удовлетворенных жалоб/ протестов/ предписаний/ представлений	Количество жалоб/ протестов/ предписаний/ представлений, признанных необоснованными	Количество поступивших жалоб (из общего количества), направленных в электронной форме	Количество жалоб, рассмотренных с нарушением срока (15 рабочих дней со дня регистрации жалобы)	Причины подачи жалоб, принятые меры по рассмотрению жалоб, протестов, предписаний
	устных	на бумажном носителе		в традиционном порядке										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1. __														
Всего за __ кв. 20__														

За __ год

Наименование должности
руководителя структурного подразделения

И.О. Фамилия

(подпись)

Сокращения, принятые в приложениях:

МВ – межведомственное взаимодействие; СП АГМ – структурное подразделение администрации города Мурманска; ФОИВ – Федеральный орган исполнительной власти; ОМСУ – органы местного самоуправления; РОИВ – региональный орган исполнительной власти; МФЦ – ГОБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области»