



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 организации 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 _____ администрации города Мурманска
наименование СП АГМ
в _____ квартале _____ года

Номер по порядку, наименование услуги	Количество поступивших обращений						Количество отправленных межведомственных запросов						Услуга предоставляется с участием ГОБУ «МФЦ МО» (да/нет)	Количество услуг (из общего количества), предоставленных с участием МФЦ		Актуальная информация об услуге (включая ТКМВ, АР) внесена в электронные формы регионального реестра и имеет статус «опубликовано» (да/нет)	Актуальная информация об услуге размещена	Количество Услуг, предоставленных в установленный срок	Количество Услуг, предоставленных с нарушением установленного срока	Причины предоставления Услуг с нарушением сроков, принятые меры	Требования, указанные в распоряжении АГМ от 28.02.2014 № 12-р,* выполнены (да/нет)	
	за услугами с элементами МВ			за услугами без элементов МВ			в ФОИВ		в РОИВ		в СП АГМ			в части информирования заявителя об услуге	в части приема заявления и документов от заявителя, выдачи результата							
	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
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 количества), направленных через МФЦ	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
	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 заявителей 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
	в традиционном порядке		в электронном виде										
	устных	на бумажном носителе											
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 _____

(подпись)

И.О. Фамилия

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»