

Методический материал, содержащий сведения о ключевых показателях, характеризующих качество предоставления государственных услуг, а также основные нормативные правовые акты, регламентирующие деятельность по оказанию населению государственных услуг



ГОСУСЛУГИ



**Какой Указ Президента
Российской Федерации
направлен на
совершенствование
системы государственного
управления?**

от 6 мая 2011 г. № 601



Каким постановлением Правительства Российской Федерации утверждены правила оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов внутренних дел, предоставляющих государственные услуги, и предусматривает освобождение руководителей от занимаемых должностей при снижении показателей удовлетворенности граждан качеством госуслуг?

от 12 декабря 2012 г. № 1284



Каким приказом МВД России
определен Перечень
организационных мер по
сокращению времени ожидания
заявителей в очереди для
получения государственных услуг,
предоставляемых МВД России?

от 31 декабря 2013 г. № 1039



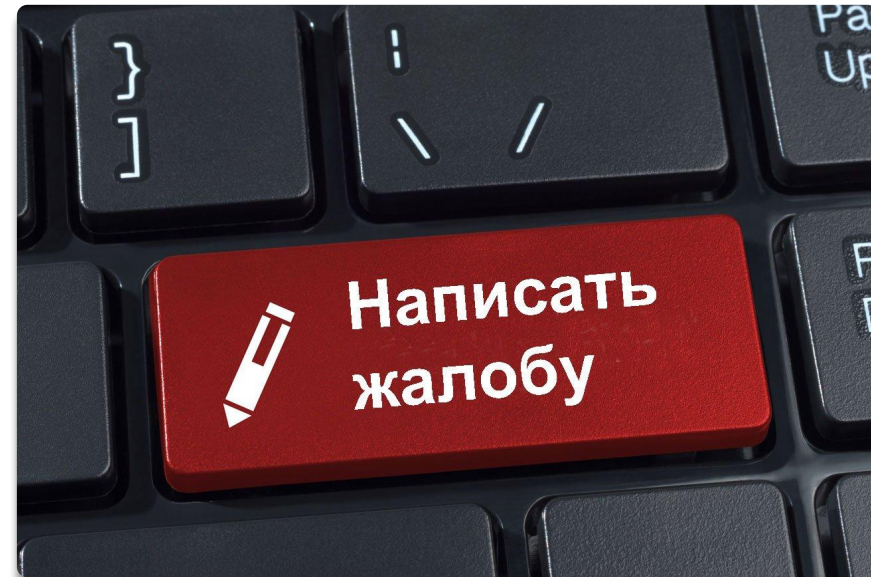
Какой ведомственный
нормативный правовой акт
определяет организацию и
проведение мониторинга
качества и доступности
предоставления
государственных услуг в
системе МВД России?

от 28 декабря 2020 г. № 910



Гражданин при получении государственной услуги имеет право обратиться с жалобой на качество ее предоставления:

- 1) посредством официального сайта;
- 2) на личном приеме;
- 3) федеральной государственной системы досудебного обжалования.



В целях проведения оценки эффективности деятельности руководителей выявляется мнение гражданина о качестве предоставления государственных услуг, включая оценку по 5 основным критериям:

- 1) время предоставления государственных услуг;
- 2) время ожидания в очереди при получении государственных услуг;
- 3) вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственных услуг;
- 4) комфортность условий в помещении, котором предоставлены государственные услуги;
- 5) доступность информации о порядке предоставления государственных услуг.



Какова должна быть
продолжительность
максимального времени
ожидания заявителей в
очереди?

не более 15 минут



Размещение актуальной информации о предоставлении государственных услуг в ФРГУ, на официальном сайте территориального органа МВД России и на информационных стендах в местах приема и ожидания заявителей обеспечивается:

в течение 10 календарных дней с даты утраты актуальности информации



Совокупность каких оценок опроса граждан о качестве предоставления государственных услуг учитывается для выставления по 5-бальной системе оценки «удовлетворительно» в соответствии с требованиями Постановления Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284?

только оценки 4 и 5 баллов



Уровень удовлетворенности
граждан Российской
Федерации качеством
предоставления
государственных услуг с 2018
года должен составлять:

90%



90%

Жалоба гражданина на действия (бездействия) должностных лиц при предоставлении государственных услуг должна быть рассмотрена уполномоченным подразделением МВД России (кроме случаев обжалования отказа в приеме документов либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок):

в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если не были установлены более короткие сроки ее рассмотрения



**Доля граждан, использующих
механизм предоставления
государственных услуг МВД
России в электронном виде, к
2018 году должна составлять:**

Не менее 70%



По опросной форме мониторинга
удовлетворенности заявителем
качеством государственных
услуг, предоставляемых органами
внутренних дел Российской
Федерации, и обеспечением их
доступности итоговая оценка
"удовлетворительно"
выставляется, если сумма баллов:

равна 13 и выше



13+

**Периодичность подготовки
доклада руководству
территориального органа МВД
России на районном и
региональных уровнях
результатов мониторинга
качества предоставления
государственных услуг:**

ежеквартально



КВАРТАЛ

**В какой форме заявители
заполняют опросную форму
мониторинга
удовлетворенности
заявителей качеством
государственных услуг,
предоставляемых органами
внутренних дел Российской
Федерации, и обеспечением
их доступности:**

в электронной форме на официальном сайте УМВД
(за исключением УНК УМВД)



Опрос МВД России о качестве государственных услуг

**В соответствии с
Административными
регламентами МВД России
по предоставлению
государственных услуг
качество государственной
услуги характеризуется
отсутствием:**

- очередей при приеме и выдаче документов заявителям;
- нарушений сроков предоставления государственной услуги;
- обоснованных жалоб и претензий на действия (бездействие) сотрудников, предоставляющих государственную услугу;
- нарушений при информировании граждан о предоставляемых органами внутренних дел Российской Федерации государственных услугах;
- нарушений при предоставлении государственных услуг МВД России в электронном виде.

