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

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?

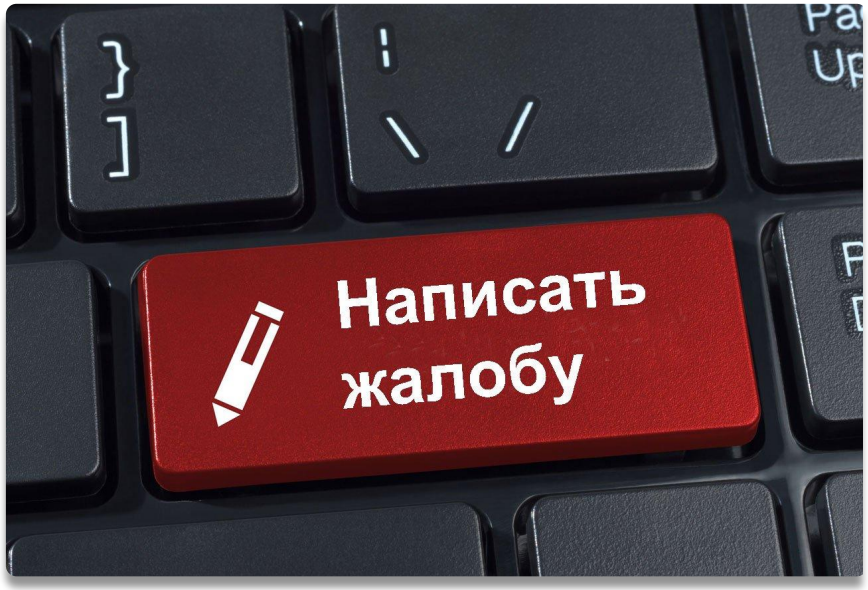
от 28 декабря 2020 г. № 910

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%

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):

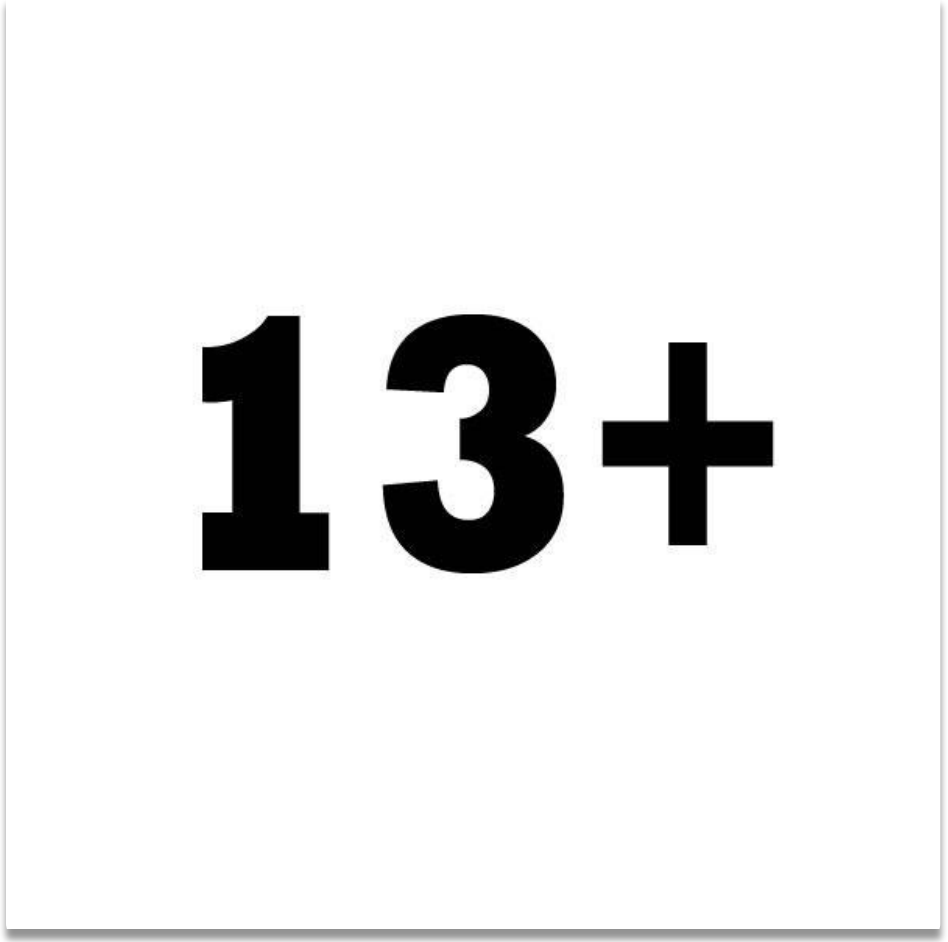
в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если не были установлены более короткие сроки ее рассмотрения

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



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

ежеквартально

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)

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.