

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА КРАСНОЯРСКА**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| 29.03.2017 | № 97-р |

О внесении изменений в распоряжение администрации города

от 30.12.2011 № 97

В целях приведения правового акта города в соответствие с постановлением администрации города от 11.11.2016 № 648 «Об утверждении муниципальной программы «Социальная поддержка населения города Красноярска» на 2017 год и плановый период 2018–2019 годов», руководствуясь статьями 41, 58, 59 Устава города Красноярска:

1. Внести в приложение к распоряжению администрации города от 30.12.2011 № 97 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги по оформлению бесплатной подписки на газету «Городские новости» (далее – Регламент) следующие изменения:

1) в пункте 3:

абзац двадцать четвертый изложить в следующей редакции:

«Информация о муниципальной услуге, форма заявления на получение муниципальной услуги, настоящий Регламент размещены на официальном сайте администрации города: [www.admkrsk.ru](http://www.admkrsk.ru/) (далее – Сайт) в разделе «Муниципальные услуги», на информационных стендах в Управлениях – в форме памяток заявителям.»;

дополнить абзацем следующего содержания:

«Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги, сроках ее исполнения также осуществляется на Сайте в разделе «Администрация/Муниципальные услуги/Контроль предоставления муниципальной услуги» после ввода регистрационного номера заявления.»;

2) разделы II, III изложить в следующей редакции:

«II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

5. Наименование муниципальной услуги: оформление бесплатной подписки на газету «Городские новости».

В соответствии с Разделом реестра муниципальных услуг города Красноярска «Муниципальные услуги, предоставляемые органами и территориальными подразделениями администрации города», утвержденным распоряжением заместителя Главы города – начальника департамента Главы города от 04.06.2008 № 1-дг, муниципальной услуге присвоен реестровый номер 01/01/021.

6. Предоставление муниципальной услуги осуществляют Управления.

7. Результатом предоставления муниципальной услуги является включение либо невключение заявителя в список граждан на получение газеты «Городские новости».

8. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 30 календарных дней.

9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Уставом города Красноярска;

решением Красноярского городского Совета депутатов от 20.11.2007 № В-357 «О дополнительных мерах социальной поддержки и социальной помощи для отдельных категорий граждан»;

решением Красноярского городского Совета депутатов от 11.10.2012 № В-327 «О предоставлении дополнительных мер социальной поддержки в виде бесплатной подписки на газету «Городские новости» отдельным категориям граждан и признании утратившими силу отдельных решений Красноярского городского Совета»;

постановлением администрации города от 18.12.2012 № 631 «Об утверждении Положения о порядке предоставления дополнительной меры социальной поддержки в виде оформления бесплатной подписки на газету «Городские новости» отдельным категориям граждан»;

постановлением администрации города от 11.11.2016 № 648 «Об утверждении муниципальной программы «Социальная поддержка населения города Красноярска» на 2017 год и плановый период 2018–2019 годов»;

распоряжением Главы города от 17.06.2009 № 129-р «Об утверждении Положения о главном управлении социальной защиты населения администрации города Красноярска и Типового положения об управлении социальной защиты населения администрации района в городе».

10. Для получения муниципальной услуги заявитель лично либо через законного или уполномоченного представителя представляет в Управление по месту жительства заявление по форме согласно приложению 3 к настоящему Регламенту. При обращении за муниципальной услугой заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность. В случае обращения с заявлением представителя заявителя представляются копия документа, удостоверяющего личность представителя, и копия документа, подтверждающего его полномочия.

В случае отсутствия информации о принадлежности гражданина к категориям пенсионеров по старости, инвалидов, малоимущих граждан в автоматизированном программном комплексе «Адресная социальная помощь» (далее – АСП) дополнительно представляются следующие документы:

копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность заявителя;

копия документа, удостоверяющего личность представителя, и копия документа, подтверждающего его полномочия (при обращении с заявлением представителя заявителя);

копия пенсионного удостоверения;

копия справки медико-социальной экспертизы об установлении инвалидности;

документы, подтверждающие отнесение к категории малоимущих граждан (справки о составе семьи, выписки из домовой книги, выписки из финансового лицевого счета, сведения о доходах заявителя и членов его семьи за три календарных месяца, предшествующих обращению).

Документы, указанные в [абзаце седьмом](#Par13) настоящего пункта, находящиеся в распоряжении органов (организаций), предоставляющих (участвующих в предоставлении) государственные и муниципальные услуги, запрашиваются Управлением самостоятельно в порядке межведомственного информационного взаимодействия. Заявитель вправе представить указанные документы по собственной инициативе.

Малоимущим гражданам оформление бесплатной подписки на газету «Городские новости» осуществляется при условии, если среднедушевой доход семьи не превышает величину прожиточного минимума на душу населения в Красноярском крае.

Заявление на предоставление муниципальной услуги заполняется на русском языке, составляется в одном экземпляре и подписывается заявителем с указанием даты подачи заявления.

Копии документов, не заверенные нотариально или организацией, выдавшей соответствующие документы, представляются заявителем с предъявлением оригинала.

11. Основания для отказа в приеме документов для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

12. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

отсутствие у заявителя права на оформление бесплатной подписки на газету «Городские новости» в соответствии с решением Красноярского городского Совета депутатов от 11.10.2012 № В-327 «О предоставлении дополнительных мер социальной поддержки в виде бесплатной подписки на газету «Городские новости» отдельным категориям граждан и признании утратившими силу отдельных решений Красноярского городского Совета»;

неотнесение гражданина к отдельным категориям граждан, указанным в пункте 2 настоящего Регламента;

непредставление документов, указанных в пункте 10 настоящего Регламента, за исключением документов, которые запрашиваются Управлением самостоятельно в порядке межведомственного информационного взаимодействия при отсутствии информации о заявителе в АСП;

представление документов, имеющих подчистки, приписки, не заверенные в установленном порядке исправления, зачеркнутые слова (цифры);

обращение с заявлением на оформление бесплатной подписки на газету «Городские новости» за пределами периодов времени, указанных в пункте 20 настоящего Регламента;

освоение выделенных средств бюджетных ассигнований, предусмотренных на эти цели решением Красноярского городского Совета депутатов о бюджете города на очередной финансовый год и плановый период.

13. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов на получение муниципальной услуги – 15 минут на одного заявителя.

15. Максимальный срок регистрации заявления на предоставление муниципальной услуги в течение одного дня со дня подачи.

16. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий.

Для инвалидов должны обеспечиваться:

условия для беспрепятственного доступа в помещение Управления;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено помещение Управления, а также входа в помещение и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

Специалисты Управления, на которых решением руководителя Управления возложена обязанность, оказывают инвалидам помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими информации о муниципальной услуге наравне с другими лицами.

17. Для приема граждан, обратившихся за получением муниципальной услуги, выделяются отдельные помещения, снабженные соответствующими указателями. Рабочее место специалистов Управления оснащается настенной вывеской или настольной табличкой с указанием фамилии, имени, отчества и должности. Указатели должны быть четкими, заметными и понятными, с дублированием необходимой для инвалидов звуковой либо зрительной информации, или предоставлением текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами, обеспечиваются бланками заявлений, раздаточными информационными материалами, письменными принадлежностями.

Специалисты Управления при необходимости оказывают инвалидам помощь, необходимую для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения муниципальной услуги действий.

Места ожидания предоставления муниципальной услуги оборудуются стульями, кресельными секциями или скамьями. В местах ожидания предоставления муниципальной услуги предусматриваются доступные места общественного пользования (туалеты).

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации. На видном месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников Управления.

При наличии на территории, прилегающей к местонахождению Управления, мест для парковки автотранспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

В Управлении обеспечиваются:

допуск на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по Управлению;

допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, установленным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

предоставление инвалидам по слуху услуги с использованием русского жестового языка, в том числе специалистами диспетчерской службы – видеотелефонной связи для инвалидов по слуху Красноярского края.

Услуги диспетчерской службы для инвалидов по слуху предоставляет оператор-сурдопереводчик Красноярского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих», который располагается по адресу: г. Красноярск, ул. Карла Маркса, д. 40 (второй этаж).

Режим работы: ежедневно с 09:00 до 18:00 (кроме выходных и праздничных дней).

Телефон/факс: 8 (391) 227-55-44.

Мобильный телефон (SMS): 8-965-900-57-26.

E-mail: kraivog@mail.ru.

Skype: kraivog.

ooVoo: kraivog.

18. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

показатели качества:

актуальность размещаемой информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

доля обращений за предоставлением муниципальной услуги, в отношении которых осуществлено досудебное обжалование действий Управления и должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги, в общем количестве обращений за услугой;

доля обращений за предоставлением муниципальной услуги, в отношении которых судом принято решение о неправомерности действий Управления при предоставлении муниципальной услуги, в общем количестве обращений за услугой;

соблюдение сроков регистрации заявлений на предоставление муниципальной услуги;

показатели доступности:

создание условий для беспрепятственного доступа в помещение Управления для маломобильных групп населения;

возможность получения муниципальной услуги в электронном виде.

Методика расчета и критерии оценки показателей качества предоставления муниципальной услуги представлены в приложении 4 к настоящему Регламенту.

19. Особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональном центре и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Предоставление муниципальной услуги в краевом государственном бюджетном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» не предусмотрено.

В электронной форме заявителю обеспечивается:

получение информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на Едином портале государственных и муниципальных услуг, региональном портале государственных и муниципальных услуг, Сайте;

формирование запроса на предоставление муниципальной услуги на странице услуги в разделе «Муниципальные услуги»/Реестр муниципальных услуг» на Сайте;

прием и регистрация запроса и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги в системе электронного документооборота администрации города;

получение сведений о ходе выполнения запроса на предоставление муниципальной услуги в разделе «Личный кабинет» на Сайте;

получение результата предоставления муниципальной услуги в разделе «Личный кабинет» на Сайте.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий)

в электронной форме, а также особенности выполнения

административных процедур в многофункциональных центрах

20. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2) формирование комплекта документов на бумажном носителе (дела) и электронного дела (карточки учета) заявителя в АСП;

3) составление и утверждение списков граждан на получение газеты «Городские новости».

Блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приведена в приложении 2 к настоящему Регламенту.

Прием заявлений граждан на оформление бесплатной подписки на газету «Городские новости» осуществляется Управлениями на полугодие, следующее за обращением, в период с 15 марта текущего календарного года по 15 апреля текущего календарного года включительно и в период с 15 октября текущего календарного года по 15 ноября текущего календарного года включительно. Граждане могут обратиться с заявлением на оформление бесплатной подписки на газету «Городские новости» только в указанные периоды.

21. Основанием для начала исполнения административной процедуры по приему и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, является обращение заявителя либо законного или уполномоченного представителя в Управление по месту жительства в г. Красноярске с заявлением и документами, указанными в пункте 10 настоящего Регламента.

Ответственным за выполнение административной процедуры является специалист Управления, в должностные обязанности которого входит исполнение конкретной административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги (далее – специалист).

При приеме документов специалист осуществляет проверку представленных документов, а именно:

наличие всех необходимых документов для предоставления муниципальной услуги;

правильность указанных в заявлении данных, их соответствие данным в представленных документах;

отсутствие в заявлении и документах подчисток, приписок, не заверенных исправлений, зачеркнутых слов (цифр) и повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

При наличии обстоятельств, указанных в пункте 12 настоящего Регламента, специалист устно сообщает заявителю о наличии обстоятельств, препятствующих предоставлению муниципальной услуги.

Специалист сличает подлинники представленных документов с копиями, заверяет копии документов. При заверении специалистом соответствия копии документа подлиннику проставляется: заверительная надпись «Верно» либо «Копия верна»; должность специалиста, заверившего копию; личная подпись; расшифровка подписи (инициалы, фамилия); дата заверения.

Подача заявления с документами в электронной форме осуществляется на странице услуги в разделе «Муниципальные услуги/Реестр муниципальных услуг» на Сайте при переходе по ссылке «Направить заявление в электронной форме» путем заполнения в электронном виде полей экранной web-формы с присоединением электронных образов необходимых документов после активирования кнопки web-формы «отправить».

Для идентификации и аутентификации используется подтвержденная учетная запись заявителя в единой системе идентификации и аутентификации.

Поданные в электронной форме заявление и документы должны быть заверены электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

Специалист вносит запись в журнал регистрации заявлений граждан и выдает расписку-уведомление. Журнал регистрации заявлений граждан должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью, подписью руководителя Управления. Все исправления в журнале регистрации должны сопровождаться надписью «Исправленному верить» и подтверждаться печатью, подписью. В случае подачи заявления в электронной форме, заявление регистрируется в системе электронного документооборота администрации города. Информация о регистрационном номере, дате регистрации заявления и сроке предоставления муниципальной услуги направляется в «Личный кабинет» на Сайте.

Результатом выполнения административной процедуры является регистрация заявления и выдача на руки заявителю расписки-уведомления.

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет один день со дня подачи заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

22. Основанием для начала исполнения административной процедуры по формированию комплекта документов на бумажном носителе (дела) и электронного дела (карточки учета) заявителя в АСП является факт завершения административной процедуры по приему и регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

В случае обращения с заявлением на оформление бесплатной подписки на газету «Городские новости» за пределами периодов времени, указанных в пункте 20 настоящего Регламента, Управление уведомляет гражданина о невключении в список граждан на получение газеты «Городские новости» с указанием причины невключения в список.

Специалист, участвующий в предоставлении муниципальной услуги, формирует комплект документов на бумажном носителе (дело) и электронное дело (карточку учета) заявителя в АСП. В случае непредставления заявителем по собственной инициативе находящихся в распоряжении органов (организаций), предоставляющих (участвующих в предоставлении) государственные и муниципальные услуги, документов, указанных в абзаце седьмом пункта 10 настоящего Регламента, специалист формирует и направляет межведомственные запросы.

Результатом выполнения данной административной процедуры является формирование комплекта документов на бумажном носителе (дела) и электронного дела (карточки учета) заявителя в АСП либо направление уведомления о невключении в список граждан на получение газеты «Городские новости».

Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет шесть дней со дня регистрации заявления.

23. Основанием для начала исполнения административной процедуры по составлению и утверждению списков граждан на получение газеты «Городские новости» является факт завершения административной процедуры по формированию комплекта документов на бумажном носителе (дела) и электронного дела (карточки учета) заявителя в АСП.

Специалист на основании поданных заявлений, а также документальных дел заявителей (сведения о которых не содержатся в АСП) формирует списки граждан на получение газеты «Городские новости» и готовит уведомления гражданам о включении либо, при наличии оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных пунктом 12 настоящего Регламента, невключении в список граждан на получение газеты «Городские новости». Граждане включаются в список на получение газеты «Городские новости» в порядке очередности (исходя из даты подачи заявления).

Руководитель Управления подписывает списки граждан на получение газеты «Городские новости», заверяет их печатью и подписывает уведомления.

После утверждения списков Управление в течение 5 календарных дней уведомляет гражданина о включении либо невключении в список граждан на получение газеты «Городские новости». Уведомление вкладывается в комплект документов на бумажном носителе (дело) заявителя. В случае если заявление подано в электронной форме и заявитель выбрал способ получения уведомления в электронной форме, уведомление о включении либо невключении в список граждан на получение газеты «Городские новости» направляется в «Личный кабинет» на Сайте. Уведомление содержит: фамилию, имя, отчество заявителя, сообщение о включении либо невключении в список граждан на получение газеты «Городские новости», подпись руководителя Управления, дату, порядок обжалования (в случае невключения в список).

Результатом выполнения административной процедуры является сформированный и утвержденный список граждан, нуждающихся в бесплатной подписке.

Максимальный срок административной процедуры составляет 23 дня.»;

3) строку 3 таблицы приложения 1 к Регламенту изложить в следующей редакции:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| «3 | Заместитель руководителя главного управления  | 660049, г. Крас-ноярск,ул. К. Маркса, д. 93, каб. 613 | Бердникова Зоя Валерьевна | berdnikova\_zv @guszn.admkrsk.ru | (8-391) 226-13-32 | понедельник–пятница с 09:00 до 18:00, обеденный перерыв с 13:00 до 14:00» |

4) приложение 2 к Регламенту изложить в редакции согласно приложению 1 к настоящему распоряжению;

5) приложение 3 к Регламенту после слов «Всего приложений на \_\_\_ листах.» дополнить абзацами следующего содержания:

«Уведомление о включении либо невключении в список граждан на получение газеты «Городские новости» прошу направить (нужное отметить):

□ в электронной форме (в случае подачи заявления в электронной форме);

□ на бумажном носителе по почте.»;

6) дополнить Регламент приложением 4 в редакции согласно приложению 2 к настоящему распоряжению.

2. Настоящее распоряжение опубликовать в газете «Городские новости» и разместить на официальном сайте администрации города.

Глава города Э.Ш. Акбулатов

Приложение 1

к распоряжению

администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«Приложение 2

к Административному

регламенту предоставления

муниципальной услуги

по оформлению бесплатной

подписки на газету

«Городские новости»

БЛОК-СХЕМА

последовательности административных процедур

при предоставлении муниципальной услуги по оформлению

бесплатной подписки на газету «Городские новости»

|  |
| --- |
| Прием и регистрация заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги |

|  |
| --- |
| Формирование комплекта документов на бумажном носителе (дела) и электронного дела (карточки учета) заявителя в АСП |

|  |
| --- |
| Составление и утверждение списков граждан на получение газеты «Городские новости» |

Приложение 2

к распоряжению

администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«Приложение 4

к Административному

регламенту предоставления

муниципальной услуги

по оформлению бесплатной

подписки на газету

«Городские новости»

МЕТОДИКА РАСЧЕТА

и критерии оценки показателей качества

предоставления муниципальной услуги

Показатель 1. Актуальность размещаемой информации о порядке предоставления муниципальной услуги (далее – МУ).

Единица измерения – проценты.

Нормативное значение показателя – 100.

Источник информации – Сайт.

Расчет показателя (пояснения):



где:

АМП – информация о местах приема заявителей по вопросам предоставления МУ, в том числе прием заявлений и выдача результата предоставления МУ, адрес, номер кабинета.

При оценке показателя необходимо также учитывать, реализована ли возможность подать документы на предоставление МУ через МФЦ;

АГП – наличие актуальной информации о графике приема заявителей по вопросам предоставления МУ, включая дни недели, время приема, время обеда (при наличии);

АТ – наличие актуальной информации о справочных телефонах, по которым можно получить консультацию по вопросам предоставления МУ;

ААР – наличие актуальной редакции Административного регламента предоставления муниципальной услуги по оформлению бесплатной подписки на газету «Городские новости» (далее – АР);

АФЗ – наличие актуальной редакции формы заявления на предоставление МУ.

Показатель представляет собой сумму баллов за каждую размещенную на Сайте позицию. В случае актуальности размещенной информации присваивается 0,2 иначе 0. Нормативное значение показателя равно 100. Отклонение от нормы говорит о некачественном предоставлении МУ с точки зрения актуальности размещаемой информации.

Показатель 2. Соблюдение срока предоставления МУ.

Единица измерения – проценты.

Нормативное значение показателя – 100.

Для оценки показателей осуществляется выборка обращений граждан за предоставлением МУ за прошедший год.

Источник информации – система электронного документооборота (далее – СЭД).

Показатель рассчитывается на основе выборки обращений за МУ в период, за который проводится оценка качества.

Расчет показателя (пояснения):



где:

k – количество МУ из выборки;

Si – фактический срок предоставления каждой МУ из выборки;

SN – срок предоставления МУ, установленный в АР.

Показатель представляет собой отношение фактического срока рассмотрения обращений за МУ к суммарному сроку рассмотрения этих же обращений в соответствии со сроком, установленным АР.

Фактический срок рассмотрения обращения за МУ определяется периодом времени с момента (даты) регистрации заявления до даты исполнения (направления или выдачи ответа заявителю). Срок предоставления МУ согласно АР представляет собой максимальный срок предоставления МУ, закрепленный в стандарте АР. Значение показателя меньше или равно 100% говорит о том, что МУ предоставлена без нарушения сроков (в срок или ранее), установленных АР. Следовательно, МУ предоставлена качественно.

Показатель 3. Доля обращений за предоставлением МУ, в отношении которых осуществлено досудебное обжалование действий органов и должностных лиц при предоставлении МУ, в общем количестве обращений за МУ.

Единица измерения – проценты.

Нормативное значение – 0.

Источник информации – СЭД.

Расчет показателя (пояснение):



где:

KЖ – количество обращений, в отношении которых поданы обоснованные жалобы на действия органа или должностных лиц при предоставлении МУ, поступивших в период, за который проводится оценка качества;

KОБ – количество обращений за МУ в период, за который проводится оценка качества.

Под обоснованными жалобами на действия органов и должностных лиц при предоставлении МУ понимаются жалобы в соответствии с перечнем оснований для досудебного обжалования решений и действий (бездействия) органа или должностного лица, предоставляющего МУ, установленным статьей 11.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а именно:

1) нарушение срока регистрации заявления гражданина о предоставлении МУ;

2) нарушение срока предоставления МУ;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами для предоставления МУ;

4) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами для предоставления МУ;

5) отказ в предоставлении МУ, если основания для отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами;

6) требование у заявителя при предоставлении МУ платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего МУ, должностного лица органа, предоставляющего МУ, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления МУ документах либо нарушение установленного срока внесения таких исправлений.

Нормативное значение показателя равно 0. Наличие обоснованных жалоб, связанных с предоставлением МУ (как минимум одной и более), говорит о нарушении АР и иных нормативных актов и, соответственно, о некачественном предоставлении МУ.

Показатель 4. Доля обращений за МУ, в отношении которых принято судом решение о неправомерности действий органа при предоставлении МУ, в общем количестве обращений за МУ.

Единица измерения – проценты.

Нормативное значение – 0.

Источник информации – СЭД.

Расчет показателя (пояснение):



где:

KСР – количество обращений за МУ, для которых осуществлено судебное обжалование действий органа или должностных лиц при предоставлении МУ (отказов в предоставлении МУ, признанных незаконными в судебном порядке; удовлетворенных исков, поданных в отношении МУ, и т.п.), поступивших в период, за который проводится оценка качества;

KОБ – количество обращений за МУ в период, за который проводится оценка качества.

Нормативное значение показателя равно 0. Наличие обращений, в отношении которых принято судом решение о неправомерности действий органов (как минимум одного и более), говорит о нарушении АР и иных нормативных актов и, соответственно, о некачественном предоставлении МУ.

Показатель 5. Соблюдение сроков регистрации заявлений на предоставление МУ.

Показатель применяется только для МУ, предоставляемых в электронной форме.

Единица измерения – проценты.

Нормативное значение показателя – 100.

Источник информации – СЭД.

Расчет показателя (пояснение):



где:

k – количество МУ из выборки;

Si – фактический срок регистрации каждого заявления из вы-борки;

SN – срок регистрации заявления, установленный в АР.

Показатель рассчитывается на основе выборки заявлений на предоставление МУ, поступивших в администрацию города в электронном виде (через единый и региональный порталы государственных и муниципальных услуг, Сайт) в период, за который проводится оценка качества.

Данный показатель представляет собой отношение фактического срока регистрации заявлений к сроку регистрации этих же заявлений в соответствии со сроком, закрепленным в АР. Фактический срок регистрации заявления считается с даты поступления заявления в информационную систему до даты регистрации. Срок регистрации заявления согласно АР представляет собой максимальный срок регистрации заявления на предоставление МУ, закрепленный в стандарте АР.

Значение показателя меньше или равно 100% говорит о том, что сроки регистрации не нарушены. Следовательно, МУ предоставлена качественно.».