Приложение

к постановлению администрации

города Мурманска

от №

Приложение № 4

к административному регламенту

Показатели доступности и качества предоставления

муниципальной услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги | Нормативное значение показателя |
| Показатели доступности предоставления муниципальной услуги |
| 1 | % заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут | 100% |
| 2 | % заявителей, удовлетворенных графиком работы Комитета | 100% |
| 3 |  Наличие на стендах в местах предоставления услуг информации о порядке предоставления муниципальной услуги | 100% |
| 4 | Возможность получения муниципальной услуги через многофункциональный центр | 100% |
| 5 | Количество взаимодействий заявителя с муниципальным служащим Комитета, ответственным за предоставление муниципальной услуги, при предоставлении муниципальной услуги  | 2 |
| 6 | Возможность получения муниципальной услуги в электронной форме | да |
| 7 | Возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги (в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий)  | да |
| 8 | Наличие полной и понятной информации о порядке, сроках и ходе предоставления услуги в информационно телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), средствах массовой информации | да |
| 9 | Возможность получения заявителем уведомлений о предоставлении услуги с помощью Единого портала  | да |
| Показатели качества предоставления муниципальной услуги |
| 1 | Количество обоснованных жалоб | 0 |
| 2 | Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги (% случаев предоставления муниципальной услуги в установленный срок со дня приема документов) | 100% |
| 3 | % заявителей, удовлетворенных культурой обслуживания при предоставлении муниципальной услуги  | 100% |
| 4 | % заявителей, удовлетворенных качеством результатов труда муниципальных служащих Комитета при предоставлении муниципальной услуги | 100% |
| 5 | Минимально возможное количество взаимодействий гражданина с должностными лицами, участвующими в предоставлении услуги | 2 |
| 6 | Отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) сотрудников и их некорректное (невнимательное) отношение к заявителям | да |
| 7 | Отсутствие нарушений установленных сроков в процессе предоставления услуги | да |
| 8 | Отсутствие заявлений об оспаривании решений, действий (бездействия) Комитета, его должностных лиц, принимаемых (совершенных) при предоставлении услуги, по итогам рассмотрения которых вынесены решения об удовлетворении (частичном удовлетворении) требований заявителей  | да |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_