

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» граждане Российской Федерации получили возможность оценить эффективность деятельности руководителей территориальных органов Федеральной службы войск национальной гвардии Российской Федерации (их структурных подразделений), предоставляющих государственные услуги в области оборота оружия.

Результаты указанной оценки могут послужить основанием для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями подразделений лицензионно-разрешительной работы своих должностных обязанностей.

Справочно:

Оценка (от 1 до 5 баллов) проводится в отношении четырех государственных услуг, предоставляемых подразделениями лицензионно-разрешительной работы:

1. Выдача юридическому лицу или гражданину Российской Федерации разрешения на транспортирование оружия и (или) патронов;
2. Выдача гражданину Российской Федерации лицензии на приобретение спортивного или охотничьего огнестрельного гладкоствольного длинноствольного оружия, охотничьего пневматического оружия и спортивного пневматического оружия с дульной энергией свыше 7,5 Дж и патронов к нему;
3. Выдача гражданину Российской Федерации разрешения на хранение и ношение охотничьего огнестрельного длинноствольного оружия, спортивного огнестрельного длинноствольного гладкоствольного оружия, охотничьего пневматического оружия или огнестрельного оружия ограниченного поражения и патронов к нему.
4. Выдача удостоверения частного охранника.

Критерии оценки включают в себя:

- время предоставления государственной услуги;
- время ожидания в очереди при получении государственной услуги;
- вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении государственной услуги;
- комфортность условий в помещении, в котором предоставлена государственная услуга;
- доступность информации о порядке предоставления государственной услуги.

В целях выявления мнения гражданина о качестве предоставления государственных услуг сотрудник подразделения лицензионно-разрешительной работы, принявший заявление о предоставлении государственных услуг, в случае согласия гражданина на участие в оценке качества предоставленной ему государственной услуги передает предоставленный им абонентский номер сотового телефона контактные, в информационную систему мониторинга государственных услуг.

Контактные данные, поступившие в информационную систему мониторинга государственных услуг, в автоматическом режиме передаются в автоматизированную информационную систему «Федеральный телефонный центр сбора мнений граждан о качестве государственных услуг» (далее – федеральный телефонный центр), которая направляет гражданину короткое текстовое сообщение с предложением оценить качество предоставления государственной услуги.

Гражданин сообщает свое мнение о качестве предоставления государственных услуг посредством направления ответного короткого текстового сообщения на номер, определенный оператором федерального телефонного центра. Направление короткого телефонного сообщения является для гражданина бесплатным.

Сотрудник федерального телефонного центра может перезвонить гражданину и провести опрос по всем указанным выше критериям. Результаты оценки направляются федеральным телефонным центром в информационную систему мониторинга государственных услуг.

Гражданин, изъявивший желание участвовать в оценке качества предоставленной ему государственной услуги, оставивший свои контактные данные, но не ответивший на короткое телефонное сообщение, также может быть опрошен сотрудником федерального телефонного центра по всем критериям. На основе поступивших в федеральный телефонный центр оценок граждан ежеквартально формируется сводная оценка по каждому территориальному органу федерального органа исполнительной власти (его структурному подразделению), результаты которой в свою очередь являются основанием для принятия решения о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей.

Кроме того, граждане могут оставить свой отзыв о работе подразделений лицензионно-разрешительной работы на сайте «Ваш контроль».

Также информируем, что в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 20 ноября 2012 г. № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг» (далее – Постановление), с 1 января 2015 года введена в эксплуатацию федеральная государственная информационная система, обеспечивающая процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее – Система).

Жалоба на действия (бездействия) сотрудников подразделений лицензионно-разрешительной работы совершенных при предоставлении государственных услуг, поданная с использованием Системы, будет рассмотрена в срок до 15 рабочих дней.