



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД ЛЕСНОЙ»

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

---

18.09.2018

№ 1092

г. Лесной

***О внесении изменений в постановление главы администрации городского округа «Город Лесной» от 24.08.2012 № 1117 «Об утверждении программы проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в городском округе «Город Лесной»***

В связи с изменениями, внесенными в Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области, утвержденный постановлением Правительства Свердловской области от 29.01.2013 № 100-ПП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области» (с изменениями от 29.03.2018 № 165-ПП),

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Внести в постановление главы администрации городского округа «Город Лесной» от 24.08.2012 № 1117 «Об утверждении программы проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в городском округе «Город Лесной» (в редакции от 31.12.2013 № 2530) следующие изменения:

1.1. раздел 3 Программы проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в городском округе «Город Лесной» изложить в новой редакции (приложение № 1);

1.2. приложения №№ 1, 2 к Программе проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в городском округе «Город Лесной» изложить в новой редакции (приложения №№ 2, 3).

2. Опубликовать постановление в печатном средстве массовой информации «Вестник-официальный» и разместить на официальном сайте администрации городского округа «Город Лесной».

3. Контроль исполнения постановления возложить на председателя комитета экономического развития, торговли и услуг администрации городского округа «Город Лесной» Ю.В. Толшина.

**Глава городского округа  
«Город Лесной»**

**С.Е. Черепанов**

### **Раздел 3. РЕЗУЛЬТАТЫ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТЧЕТНОСТИ О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА**

26. По итогам проведения мониторинга составляются ежеквартальные и ежегодные отчеты о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, а также доклад о результатах проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в отчетном году.

27. Ежеквартальный отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг составляется и направляется исполнителями услуг в комитет экономического развития, торговли и услуг администрации (в том числе в электронном виде) по форме согласно приложению № 1 к настоящей программе в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

28. Комитет экономического развития, торговли и услуг администрации формирует сводный ежеквартальный отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и обеспечивает ввод указанных данных в автоматизированную систему управления деятельностью исполнительных органов государственной власти Свердловской области (далее – АСУ ИОГВ) в срок до 25 числа месяца, следующего за отчетным кварталом.

29. Ежегодный отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг составляется и направляется исполнителями услуг в комитет экономического развития, торговли и услуг администрации (в том числе в электронном виде) по форме согласно приложению № 2 к настоящей программе в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным годом.

30. Комитет экономического развития, торговли и услуг администрации формирует сводный ежегодный отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг и обеспечивает ввод указанных данных в АСУ ИОГВ в срок до 25 числа месяца, следующего за отчетным годом.

31. Доклад о результатах проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в отчетном году (далее – доклад) подготавливается комитетом экономического развития, торговли и услуг администрации в срок не позднее 01 марта года, следующего за отчетным годом.

32. Комитет экономического развития, торговли и услуг администрации при подготовке доклада обобщает представленные исполнителями услуг ежеквартальные и ежегодные отчеты о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, проводит анализ результатов опросов заявителей, общей оценки уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг, а также анализ жалоб заявителей на решения, действия (бездействие) исполнителей услуг, должностных лиц исполнителей услуг, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

33. В доклад включается информация, содержащая:

- цели и задачи проведения мониторинга;

- методологическую информацию о проведенном исследовании: методы, используемые для сбора первичной информации, объем выборки;
- рейтинговые графики, таблицы по муниципальным услугам, включенным в мониторинг в отчетном году, в том числе по количеству обращений;
- рейтинговые системы исполнителей услуг в том числе по количеству обращений, по доле регламентированных муниципальных услуг;
- фактические результаты исследования, в том числе сведения о соблюдении стандартов предоставления муниципальных услуг или иных установленных требований;
- описание выявленных наиболее актуальных проблем предоставления муниципальных услуг;
- анализ полученных результатов в динамике с результатами мониторинга предыдущих лет (в том случае если мониторинг проводился в предыдущие годы);
- рекомендации по улучшению условий предоставления муниципальных услуг, направленных на повышение удовлетворенности заявителей качеством и доступности их предоставления, и иная информация.

34. Сводные ежеквартальные и ежегодные отчеты о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, а также доклад, размещаются на официальном сайте администрации в сети «Интернет»:

- ежеквартальный и ежегодный отчеты не позднее 30 числа месяца, следующего за отчетным кварталом;
- доклад не позднее 05 марта года, следующего за отчетным годом.

35. Ежеквартальные и ежегодные отчеты о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг размещаются исполнителями услуг на официальных сайтах в сети «Интернет» (при их наличии) в указанные в пункте 34 настоящей программы сроки.

## ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

### Раздел 1. ПОКАЗАТЕЛИ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Номер строки	Наименование показателя
1	2
1.	Общее количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной услуги, поступивших от физических лиц (единиц) из них запросы (заявления) представлены:
2.	непосредственно в орган, предоставляющий муниципальную услугу, или подведомственную организацию
3.	через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ)
4.	через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
5.	через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу
6.	иным способом
7.	Общее количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной услуги, поступивших от юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей (единиц) из них запросы (заявления) представлены:
8.	непосредственно в орган, предоставляющий муниципальную услугу, или подведомственную организацию
9.	через МФЦ
10.	через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
11.	через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу
12.	иным способом
13.	Общее количество положительных решений (выданных документов, совершенных действий), принятых по результатам предоставления муниципальной услуги, в

	отношении заявителей - физических лиц (единиц) из них результаты выданы (направлены) заявителю:
14.	непосредственно в органе, предоставляющем муниципальную услугу, или в подведомственной организации
15.	через МФЦ
16.	через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
17.	через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу
18.	иным способом
19.	Общее количество положительных решений (выданных документов, совершенных действий), принятых по результатам предоставления муниципальной услуги, в отношении заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей (единиц) из них результаты выданы (направлены) заявителю:
20.	непосредственно в органе, предоставляющем муниципальную услугу, или в подведомственной организации
21.	через МФЦ
22.	через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
23.	через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу
24.	иным способом

## Раздел 2. СРОКИ ПОЛУЧЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Номер строки	Наименование показателя
1.	Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги непосредственно через орган, предоставляющий муниципальную услугу, или через подведомственную организацию (минут)
2.	в том числе по предварительной записи
3.	Среднее время ожидания заявителя в очереди на подачу заявления (запроса, документов) на предоставление муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги непосредственно через орган, предоставляющий муниципальную услугу, или через подведомственную организацию (минут)
4.	в том числе по предварительной записи
5.	Среднее время ожидания заявителя в очереди на получение результата предоставления муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги непосредственно через орган, предоставляющий муниципальную услугу, или через подведомственную организацию (минут)
6.	в том числе по предварительной записи

### Раздел 3. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Номер строки	Наименование показателя
1.	Количество посещений заявителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ для получения одной услуги (раз)
2.	норматив
3.	факт (в среднем)
4.	Норматив среднего времени ожидания заявителя в очереди на получение результата предоставления муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги непосредственно через орган, предоставляющий муниципальную услугу, или через подведомственную организацию (минут)
5.	Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги непосредственно через орган, предоставляющий муниципальную услугу, или через подведомственную организацию (минут)
6.	норматив
7.	доля услуг, оказанных с нарушением нормативного срока

### Раздел 4. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ СФЕРЕ РЕГУЛИРОВАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ РЕШЕНИЮ

1. Предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в том числе:
  - 1) об изменении перечня документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг;
  - 2) об изменении срока предоставления муниципальных услуг, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;
  - 3) об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими муниципальные услуги.
2. Предложения по внесению изменений в иные нормативные правовые акты Свердловской области, регулирующие предоставление муниципальных услуг, помимо указанных в пункте 1 настоящего раздела.
3. Сведения о принятых мерах (результатах) по устранению выявленных проблем предоставления муниципальных услуг.

**ЕЖЕГОДНЫЙ ОТЧЕТ  
О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА  
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**Раздел 1. ПОКАЗАТЕЛИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Номер строки	Наименование показателя
1.	Общая штатная численность (человек) из них:
2.	количество сотрудников (работников), задействованных в предоставлении муниципальной услуги в том числе:
3.	осуществляющих непосредственное взаимодействие с заявителями (включая прием документов и выдачу результатов)
4.	осуществляющих иные действия, связанные с предоставлением муниципальной услуги, в том числе принятие решения о выдаче заявителю результата, и не осуществляющих непосредственное взаимодействие с заявителями
5.	Общее количество функционирующих мест (окон) предоставления муниципальной услуги, оборудованных в соответствии со стандартами предоставления муниципальной услуги, в органе, предоставляющем муниципальную услугу, либо в подведомственной организации (единиц)
6.	Объем финансовых средств, переведенных в бюджет соответствующего уровня в уплату государственных пошлин за предоставление муниципальной услуги (рублей) из них:
7.	зачисляемых в федеральный бюджет
8.	зачисляемых в областной бюджет
9.	зачисляемых в местный бюджет
10.	Объем финансовых средств, переведенных в бюджет соответствующего уровня в уплату иных обязательных платежей за предоставление муниципальной услуги (рублей)
11.	в том числе на счетах подведомственных организаций

**Раздел 2. ПОКАЗАТЕЛИ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Номер строки	Наименование показателя
1	2
1.	Общее количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной услуги, поступивших от физических лиц (единиц) из них запросы (заявления) представлены:
2.	непосредственно в орган, предоставляющий муниципальную услугу, или подведомственную организацию
3.	через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ)
4.	через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
5.	через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу
6.	иным способом
7.	Общее количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной услуги, поступивших от юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей (единиц) из них запросы (заявления) представлены:
8.	непосредственно в орган, предоставляющий муниципальную услугу, или подведомственную организацию
9.	через МФЦ
10.	через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
11.	через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу
12.	иным способом
13.	Общее количество положительных решений (выданных документов, совершенных действий), принятых по результатам предоставления муниципальной услуги, в отношении заявителей - физических лиц (единиц) из них результаты выданы (направлены) заявителю:
14.	непосредственно в органе, предоставляющем муниципальную услугу, или в подведомственной организации
15.	через МФЦ
16.	через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
17.	через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу



1	2
18.	иным способом
19.	Общее количество положительных решений (выданных документов, совершенных действий), принятых по результатам предоставления муниципальной услуги, в отношении заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей (единиц) из них результаты выданы (направлены) заявителю:
20.	непосредственно в органе, предоставляющем муниципальную услугу, или в подведомственной организации
21.	через МФЦ
22.	через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
23.	через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу
24.	иным способом

### Раздел 3. СРОКИ ПОЛУЧЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

Номер строки	Наименование показателя
1.	Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги непосредственно через орган, предоставляющий муниципальную услугу, или через подведомственную организацию (минут)
2.	в том числе по предварительной записи
3.	Среднее время ожидания заявителя в очереди на подачу заявления (запроса, документов) на предоставление муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги непосредственно через орган, предоставляющий муниципальную услугу, или через подведомственную организацию (минут)
4.	в том числе по предварительной записи
5.	Среднее время ожидания заявителя в очереди на получение результата предоставления муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги непосредственно через орган, предоставляющий муниципальную услугу, или через подведомственную организацию (минут)
6.	в том числе по предварительной записи

**Раздел 4. ОБЖАЛОВАНИЕ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И РЕШЕНИЙ,  
ПРИНЯТЫХ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Номер строки	Наименование показателя
1.	Общее количество поступивших жалоб в рамках досудебного (внесудебного) обжалования (единиц) в том числе об обжаловании
2.	нарушений срока регистрации запросов заявителя о предоставлении муниципальной услуги, срока предоставления муниципальной услуги
3.	требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами, для предоставления муниципальной услуги
4.	отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами, для предоставления муниципальной услуги у заявителя
5.	отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами
6.	затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами
7.	отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений
8.	Общее количество удовлетворенных жалоб, полученных в рамках досудебного (внесудебного) обжалования (единиц)
9.	Общее количество обращений в суд об обжаловании нарушений при предоставлении муниципальной услуги (единиц)
10.	в том числе удовлетворенных судами требований об обжаловании нарушений при предоставлении муниципальной услуги
11.	Общее количество случаев привлечения к административной ответственности за нарушения при предоставлении муниципальной услуги (единиц)

**Раздел 5. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Номер строки	Наименование показателя
1	2
1.	Количество посещений заявителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ для получения одной услуги (раз)
2.	норматив

1	2
3.	факт (в среднем)
4.	Норматив среднего времени ожидания заявителя в очереди на получение результата предоставления муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги непосредственно через орган, предоставляющий муниципальную услугу, или через подведомственную организацию (минут)
5.	Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги непосредственно через орган, предоставляющий муниципальную услугу, или через подведомственную организацию (минут)
6.	норматив
7.	доля услуг, оказанных с нарушением нормативного срока

**Раздел 6. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ СФЕРЕ  
РЕГУЛИРОВАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ РЕШЕНИЮ**

1. Предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в том числе:
  - 1) об изменении перечня документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг;
  - 2) об изменении срока предоставления муниципальных услуг, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;
  - 3) об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими муниципальные услуги.
2. Предложения по внесению изменений в иные нормативные правовые акты Свердловской области, регулирующие предоставление муниципальных услуг, помимо указанных в пункте 1 настоящего раздела.
3. Сведения о принятых мерах (результатах) по устранению выявленных проблем предоставления муниципальных услуг