**ДОКЛАД**

**о результатах ПРОВЕДЕНИЯ мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг**

**на территории городского округа «Город Лесной»**

**в 2016 году**

**г. Лесной**

Оглавление

[Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ 3](#_Toc384645777)

[1. Правовые основания проведения мониторинга 3](#_Toc384645778)

[2. Цели и задачи мониторинга 3](#_Toc384645779)

[3. Объект, предмет и субъекты мониторинга 4](#_Toc384645780)

[4. Этапы и сроки мониторинга 5](#_Toc384645781)

[5. Исходные данные для исследования 5](#_Toc384645782)

[Раздел 2. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА и доступности ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ 7](#_Toc384645783)

[1. Оценка качества предоставления муниципальных услуг заявителями услуг 7](#_Toc384645784)

[2. Время ожидания в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги 16](#_Toc384645785)

[3. Наличие возможности получения услуги в электронном виде 21](#_Toc384645786)

[4. Доля регламентированных муниципальных услуг 22](#_Toc384645787)

[5. Информированность о муниципальной услуге 22](#_Toc384645788)

[6. Наличие обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальной услуги 22](#_Toc384645789)

[РАЗДЕЛ 3. ОПИСАНИЕ НАИБОЛЕЕ ХАРАКТЕРНЫХ И АКТУАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ВЫЯВЛЕННЫХ В РЕЗУЛЬТАТЕ МОНИТОРИНГА 22](#_Toc384645790)

[1. Оценка качества предоставления муниципальных услуг 22](#_Toc384645791)

[2. Проблемы качества предоставления муниципальных услуг, выявленные в ходе мониторинга 23](#_Toc384645792)

[РАЗДЕЛ 4. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИССЛЕДОВАНИЮ 23](#_Toc384645793)

[РАЗДЕЛ 5. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД ЛЕСНОЙ» 23](#_Toc384645794)

# **Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

## **1. Правовые основания проведения мониторинга**

Мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг на территории городского округа «Город Лесной» в 2016 году проводился на основании и в соответствии со следующими документами:

* Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
* Указ Президента Российской Федерации 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»;

###### распоряжение Правительства Свердловской области от 04.05.2011 № 710-РП «Об утверждении мер, направленных на реализацию перечня поручений Президента Российской Федерации от 10 марта 2011 года № Пр-605 по итогам заседания Комиссии при Президенте Российской Федерации по модернизации и технологическому развитию экономики России от 28.02.2011, протоколов заседаний Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 25.01.2011 № 112, президиума Совета при Президенте Российской Федерации по развитию местного самоуправления от 27.01.2011 № 4»;

* Указом Губернатора Свердловской области от 21.04.2014 N 201-УГ «Об утверждении Концепции совершенствования государственного и муниципального управления на территории Свердловской области на 2014 - 2018 годы»;
* постановлением 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» (с изменениями от 31.12.2013 № 2530);
* распоряжением главы администрации городского округа «Город Лесной» от 21.12.2015 № 389-р «Об утверждении плана проведения мониторинга качества и доступности предоставления муниципальных услуг в городском округе «Город Лесной» на 2016 год».

## **2. Цели и задачи мониторинга**

Мониторинг качества и доступности предоставления муниципальных услуг (далее – мониторинг) проводится в целях оптимизации и непрерывного совершенствования процесса предоставления муниципальных услуг, повышения их качества и доступности, снижения организационных и временных затрат физических и юридических лиц (далее – заявители либо получатели) при получении муниципальных услуг.

Основными задачами проведения мониторинга являются:

1. выявление административных барьеров при предоставлении муниципальных услуг и выработка предложений по их устранению;
2. выявление факторов, способствующих появлению административных барьеров, и выработка предложений по их устранению;
3. анализ соблюдения стандартов предоставления муниципальных услуг;
4. выявление динамики роста (снижения) уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг;
5. подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг.

## **3. Объект, предмет и субъекты мониторинга**

**Объект мониторинга:** 68 муниципальных услуг (в соответствии с перечнем приложения к докладу), оказываемых на территории городского округа «Город Лесной» (рисунок № 1).

Рисунок 1. Количество муниципальных услуг, подлежащих мониторингу, по исполнителям муниципальных услуг

**Предметом мониторинга является:**

* соблюдение стандартов предоставления муниципальных услуг;
* жалобы заявителей на решения, действия (бездействие) структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации, муниципальных учреждений, должностных лиц структурных подразделений, отраслевых (функциональных) органов администрации, муниципальных учреждений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

**Субъекты мониторинга** (далее – исполнители услуг):

1. структурные подразделения администрации городского округа «Город Лесной»:
* архивный отдел,
* отдел по физической культуре, спорту и молодежной политике (по тексту – отдел по ФКСиМП),
* отдел энергетики и жилищной политики (по тексту – отдел ЭиЖП),
* комитет экономического развития, торговли и услуг (по тексту – КЭРТиУ),
* управление по архитектуре и градостроительству (по тексту – УАиГ),
* управление правового и кадрового обеспечения (по тексту – УПиКО);
1. отраслевые (функциональные) органы администрации:
* муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной» (по тексту – МКУ «КУИ»),
* муниципальное казенное учреждение «Отдел культуры администрации городского округа «Город Лесной» (по тексту – Отдел Культуры),
* муниципальное казенное учреждение «Управление образования администрации городского округа «Город Лесной» (по тексту – Управление образования);

3) муниципальные учреждения:

* муниципальное бюджетное учреждение «Расчетно-кассовый центр» (по тексту – МБУ «РКЦ»);
* муниципальное казенное учреждение «Управление городского хозяйства» (по тексту – МКУ «УГХ»);
* муниципальное казенное учреждение «Имущественное казначейство» (по тексту – МКУ «ИК»).

## **4. Этапы и сроки мониторинга**

**Сроки проведения мониторинга:** с 01 января 2016 года по 31 декабря 2016 года.

**Первый этап мониторинга** направлен на выявление отклонений нормативно установленного порядка предоставления муниципальной услуги, закрепленного в административном регламенте, от фактически сложившегося, и на получение информации об уровне качества предоставления муниципальных услуг.

В ходе проведения данного этапа мониторинга получателям муниципальных услуг предлагается ответить на вопросы анкеты, а также сообщается, что:

* участие в мониторинге является свободным и добровольным;
* их мнение будет учтено в работе исполнителей услуг;
* данные опроса помогут повысить качество предоставления муниципальных услуг.

В случае отсутствия у заявителя свободного времени для ответа на вопросы анкеты ему предлагается указать контактную информацию и время, удобное для проведения интервью по телефону.

**Второй этап мониторинга** ориентирован на получение информации об общем уровне качества и доступности предоставления муниципальных услуг в рамках реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Данный этап мониторинга проводится исполнителями услуг путем добровольного заполнения анкеты, содержащей основные критерии оценки качества и доступности муниципальной услуги.

## **5. Исходные данные для исследования**

Сбор первичной информации для проведения мониторинга осуществлялся исполнителями услуг посредством опроса (анкетирования) граждан и юридических лиц, обращающихся за получением муниципальной услуги. Также проводился мониторинг реальной практики внедрения административных регламентов, нацеленный на оценку соблюдения предусмотренных административными регламентами стандартов качества муниципальных услуг (административный регламент регулирует предоставление одной конкретной муниципальной услуги).

Форма анкеты для проведения опроса заявителей о качестве предоставления муниципальной услуги утверждена постановлением 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» (с изменениями от 31.12.2013 № 2530).

Интервьюирование респондентов осуществлялось на добровольных началах, поэтому часть граждан, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг, воспользовались своим правом отказа от заполнения анкет.

В отчетном периоде анкеты были заполнены 2 574жителями города Лесного (рисунок № 2), в т.ч. по исполнителям муниципальных услуг опрошено:

1) в архивном отделе – 84 респондента (3,30 %);

2) в отделе ЭиЖП – 30 респондентов (1,17 %);

3) в отделе ФКСиМП – 8 респондентов (0,31 %);

4) в УАиГ – 363 респондента (14,10 %);

5) в УПиКО – 18 респондентов (0,70 %);

6) в КЭРТиУ – 0 респондентов (отсутствие заявителей);

7) в отделе Культуры – 192 респондента (7,46 %);

8) в Управлении образования – 320 респондентов (12,43 %);

9) в МКУ «КУИ» – 223 респондента (8,66 %);

10) в МБУ «РКЦ» – 1062 респондента (41,26 %);

11) в МКУ «УГХ» – 248 респондентов (9,63 %);

12) в МКУ «ИК» – 26 респондентов (1,01 %).

Рисунок 2. Процентное соотношение респондентов, опрошенных по вопросу качества предоставления муниципальных услуг, по исполнителям муниципальных услуг

# **Раздел 2. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ КАЧЕСТВА и доступности ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**1. Оценка качества предоставления муниципальных услуг заявителями услуг**

По результатам опроса заявителей исполнители услуг проводят обобщение собранных количественных показателей и проводят оценку качества предоставления каждой исследуемой муниципальной услуги в соответствии с методикой оценки качества предоставления муниципальной услуги по результатам опроса заявителей, утвержденной постановлением 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» (с изменениями от 31.12.2013 № 2530).

Для расчета показателя используется формула:

К = S/N, где:

К – качество предоставления муниципальной услуги;

S – общая сумма баллов по исследуемой муниципальной услуге в отчетном периоде;

N – количество заявителей по исследуемой муниципальной услуге в отчетном периоде.

Оценка соответствия муниципальной услуги стандартам ее предоставления проводилась в соответствии со значениями, приведенными в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Значение оценочного балла предоставления муниципальной услуги | Интерпретация значений оценочного балла |
| 1. | 0 - 5 | неудовлетворительное качество предоставления муниципальной услуги |
| 2. | 6 - 10 | удовлетворительное качество предоставления муниципальной услуги |

Результаты проведенного добровольного анкетного опроса заявителей городского округа «Город Лесной» по исследуемым муниципальным услугам представлены в таблице 2.

Таблица 2

| № п/п | Наименование муниципальной услуги | Количество респондентов | Общий оценочный балл по муниципальной услуге | Оценочный балл муниципальной услуги | Качество предоставления муниципальной услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |

|  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним лицам, достигшим возраста шестнадцати лет | 2 | 18 | 9 | удовлетворительное |
| 2 | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма на территории городского округа «Город Лесной» | 4 | 36 | 9 | удовлетворительное |
| 3 | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма на территории городского округа «Город Лесной» | 3 | 27 | 9 | удовлетворительное |
| 4 | Предоставление жилого помещения муниципального жилищного фонда по договору найма в специализированном жилищном фонде городского округа «Город Лесной» | 2 | 18 | 9 | удовлетворительное |
| 5 | Оформление разрешения на вселение членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения специализированного жилищного фонда городского округа «Город Лесной» | 0 | - | - | услуга не предоставлялась |
| 6 | Предоставление малоимущим гражданам, нуждающимся в улучшении жилищных условий, жилых помещений по договорам социального найма на территории городского округа «Город Лесной» | 5 | 45 | 9 | удовлетворительное |
| 7 | Оформление документов по обмену жилыми помещениями муниципального жилищного фонда городского округа «Город Лесной» | 0 | - | - | услуга не предоставлялась |
| 8 | Исключение жилых помещений из числа служебных | 2 | 18 | 9 | удовлетворительное |
| 9 | Признание граждан участниками подпрограммы «Выполнение государственных обязательств по обеспечению жильем категорий граждан, установленных федеральным законодательством» Федеральной целевой программой «Жилище» на 2015-2020 | 0 | - | - | удовлетворительное |
| 10 | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей на территории городского округа «Город Лесной» | 49 | 441 | 9 | удовлетворительное |
| 11 | Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов | 20 | 180 | 9 | удовлетворительное |
| 12 | Предоставление оформленных в установленном порядке архивных справок или копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации | 15 | 135 | 9 | удовлетворительное |
| 13 | Признание молодых семей нуждающимися в улучшении жилищных условий | 4 | 36 | 9 | удовлетворительное |
| 14 | Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильём молодых семей» | 2 | 18 | 9 | удовлетворительное |
| 15 | Предоставление социальных выплат молодым семьям на приобретение (строительство) жилья | 2 | 12 | 6 | удовлетворительное |
| 16 | Заключение договора на размещение нестационарных торговых объектов на земельных участках, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на территории городского округа «Город Лесной» | 0 | - | - | услуга не предоставлялась |
| 17 | Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения городского округа «Город Лесной» Свердловской области транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов | 3 | 30 | 10 | удовлетворительное |
| 18 | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа «Город Лесной» | 26 | 260 | 10 | удовлетворительное |
| 19 | Признание в установленном порядке жилых помещений муниципального жилищного фонда городского округа «Город Лесной» непригодными для проживания | 1 | 10 | 10 | удовлетворительное |
| 20 | Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности городского округа «Город Лесной» | 1 | 10 | 10 | удовлетворительное |
| 21 | Присвоение адреса объекту капитального строительства на территории городского округа «Город Лесной» | 10 | 90 | 9 | удовлетворительное |
| 22 | Предоставление градостроительного плана земельного участка городского округа «Город Лесной» | 33 | 297 | 9 | удовлетворительное |
| 23 | Выдача справки из Адресного реестра городского округа «Город Лесной» | 132 | 1188 | 9 | удовлетворительное |
| 24 | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории городского округа «Город Лесной» | 28 | 280 | 10 | удовлетворительное |
| 25 | Предоставление разрешения на строительство при осуществлении строительства или реконструкции объекта капитального строительства, расположенного на территории городского округа «Город Лесной» | 45 | 450 | 10 | удовлетворительное |
| 26 | Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию по окончанию строительства или реконструкции объекта капитального строительства, расположенного на территории городского округа «Город Лесной» | 9 | 81 | 9 | удовлетворительное |
| 27 | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение на территории городского округа «Город Лесной» | 1 | 9 | 9 | удовлетворительное |
| 28 | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения на территории городского округа «Город Лесной» | 0 | - | - | услуга не предоставлялась |
| 29 | Предоставление разрешений на условно разрешенный вид использования земельного участка или объектов капитального строительства | 1 | 9 | 9 | удовлетворительное |
| 30 | Прием заявлений и выдача документов об утверждении схемы расположения земельного участка на кадастровой карте городского округа «Город Лесной» | 94 | 846 | 9 | удовлетворительное |
| 31 | Включение мест размещения ярмарок, находящихся в частной собственности, в план организации и проведения ярмарок на территории городского округа «Город Лесной» | 0 | - | - | услуга не предоставлялась |
| 32 | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг на территории городского округа «Город Лесной» | 61 | 610 | 10 | удовлетворительное |
| 33 | Выдача документов (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, справок и иных документов) жителям городского округа «Город Лесной» | 907 | 9070 | 10 | удовлетворительное |
| 34 | Предоставление отдельным категориям граждан компенсаций расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в Свердловской области | 94 | 940 | 10 | удовлетворительное |
| 35 | Предоставление участка земли для погребения тела (останков) или праха на территории городского округа «Город Лесной» | 165 | 1485 | 9 | удовлетворительное |
| 36 | Предоставление разрешения на осуществление земляных работ | 76 | 684 | 9 | удовлетворительное |
| 37 | Выдача разрешений на снос зеленых насаждений на территории городского округа «Город Лесной» | 7 | 63 | 9 | удовлетворительное |
| 38 | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности городского округа «Город Лесной» и предназначенных для сдачи в аренду | 20 | 200 | 10 | удовлетворительное |
| 39 | Предоставление информации о перечне муниципального имущества, свободного от прав третьих лиц (за исключением имущественных прав субъектов малого и среднего предпринимательства) на территории городского округа «Город Лесной» | 0 | - | - | услуга не предоставлялась |
| 40 | Предоставление в аренду муниципального имущества без проведения торгов на территории городского округа «Город Лесной» | 1 | 10 | 10 | удовлетворительное |
| 41 | Предоставление сведений из реестра муниципального имущества городского округа «Город Лесной» | 6 | 54 | 9 | удовлетворительное |
| 42 | Оформление приватизации жилых помещений муниципального жилищного фонда городского округа «Город Лесной» | 13 | 117 | 9 | удовлетворительное |
| 43 | Оформление безвозмездной передачи жилого помещения, находящегося в собственности граждан по договору приватизации, в муниципальную собственность городского округа «Город Лесной» | 0 | - | - | услуга не предоставлялась |
| 44 | Отчуждение недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства | 0 | - | - | услуга не предоставлялась |
| 45 | Отчуждение объектов муниципальной собственности | 4 | 36 | 9 | удовлетворительное |
| 46 | Прием в собственность муниципального образования имущества, находящегося в частной собственности | 0 | - | - | услуга не предоставлялась |
| 47 | Согласование местоположения границ земельных участков, являющихся смежными по отношению к земельным участкам, находящимся в муниципальной собственности или государственной собственности до ее разграничения | 40 | 400 | 10 | удовлетворительное |
| 48 | Предварительное согласование предоставления земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 135 | 9 | удовлетворительное |
| 49 | Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на территории городского округа «Город Лесной», на которых располагаются здания, сооружения, в аренду, в постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование | 56 | 504 | 9 | удовлетворительное |
| 50 | Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на территории городского округа «Город Лесной» в аренду, без проведения торгов в постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование | 15 | 135 | 9 | удовлетворительное |
| 51 | Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на территории городского округа «Город Лесной», гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности | 48 | 432 | 9 | удовлетворительное |
| 52 | Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на территории городского округа «Город Лесной» в аренду по результатам торгов | 2 | 18 | 9 | удовлетворительное |
| 53 |  Предоставление в аренду без проведения торгов земельных участков, на которых расположены объекты незавершенного строительства однократно для завершения их строительства | 3 | 27 | 9 | удовлетворительное |
| 54 | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях, расположенных на территории городского округа «Город Лесной» | 63 | 630 | 10 | удовлетворительное |
| 55 | Прием заявлений, постановка на учёт и зачисление детей в муниципальные дошкольные образовательные учреждения города Лесного, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 42 | 420 | 10 | удовлетворительное |
| 56 | Прием заявлений и зачисление в муниципальное общеобразовательное учреждение городского округа «Город Лесной» | 84 | 840 | 10 | удовлетворительное |
| 57 | Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости | 0 | - | - | услуга предоставляется только в электронном виде |
| 58 | Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовом календарном учебном графике муниципального общеобразовательного учреждения | 0 | - | - | услуга предоставляется только в электронном виде |
| 59 | Предоставление путевок детям в организации отдыха в дневных и загородных лагерях | 96 | 960 | 10 | удовлетворительное |
| 60 | Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах | 0 | - | - | - |
| 61 | Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных | 0 | - | - | - |
| 62 | Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа «Город Лесной» | 35 | 350 | 10 | удовлетворительное |
| 63 | Предоставление информации об организации дополнительного образования детей | 78 | 772,2 | 9,9 | удовлетворительное |
| 64 | Предоставление информации о культурно-досуговых услугах | 56 | 554,4 | 9,9 | удовлетворительное |
| 65 | Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории городского округа «Город Лесной» | 23 | 230 | 10 | удовлетворительное |
| 66 | Зачисление в муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей | 84 | 840 | 10 | удовлетворительное |
| 67 | Выдача разрешения (отказа) нанимателю жилого помещения по договору социального найма на вселение граждан в качестве членов семьи, временных жильцов | 17 | 153 | 9 | удовлетворительное |
| 68 | Оформление дубликата договора социального найма жилого помещения муниципального жилищного фонда, договора найма жилого помещения муниципального специализированного жилищного фонда | 9 | 81 | 9 | удовлетворительное |

Данные, приведенные в таблице № 2, позволяют сделать вывод, что из 68 муниципальных услуг (рисунок 3):

1. по 21 муниципальной услуге набрано максимальное количество баллов из возможных (31%),
2. по 32 услугам – 9 баллов (47%),
3. по 1 услуге получено 6 оценочных баллов (1%),
4. по 14 услугам оценка не проводилась (услуга не предоставлялась, 21%).

Рисунок 3. Процентное соотношение результатов оценки качества

предоставления муниципальных услуг

Таким образом, по всем муниципальным услугам, по которым проводился опрос заявителей, сложился удовлетворительный уровень качества предоставления муниципальных услуг (от 6 до 10 баллов).

**2. Время ожидания в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги**

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган местного самоуправления для получения муниципальных услуг с 2014 года должно составлять не более 15 минут.

Анализ нормативного и фактического времени ожидания заявителей в очереди, при обращении за предоставлением муниципальной услугой, показал соблюдение вышеуказанного норматива у 100% муниципальных услуг.

Фактическое время ожидания (рисунок 4) в очереди при подаче запроса (заявления) о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 15 минут:

1) по 24 муниципальным услугам ожидание в очереди сведено к 0 (31%);

2) по 4 муниципальным услугам ожидание в очереди не более 3 минут (5%);

3) по 10 муниципальным услугам ожидание в очереди составляет 5 минут (13%);

4) по 4 муниципальным услугам ожидание в очереди составляет 6 – 7 минут (5%);

5) по 5 муниципальным услугам – от 8 до 9 минут (17%);

6) по 12 муниципальным услугам – 10 минут (15%);

7) по 11 муниципальным услугам – 15 минут (14%).

Рисунок 4. Процентное соотношение фактического времени ожидания в очереди заявителя

Результаты проведенного мониторинга фактического времени ожидания заявителем по исследуемым муниципальным услугам представлены в таблице 3.

Таблица 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование услуги** | **Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой, минут** |
| **норматив** | **факт** |

| 1 | 2 | 3 | 4 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним лицам, достигшим возраста шестнадцати лет | 15 | 10 |
| 2. | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 10 |
| 3. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 10 |
| 4. | Предоставление жилого помещения муниципального жилищного фонда по договору найма в специализированном жилищном фонде городского округа «Город Лесной» | 15 | 10 |
| 5. | Оформление разрешения на вселение членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения специализированного жилищного фонда городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 6. | Предоставление малоимущим гражданам, нуждающимся в улучшении жилищных условий, жилых помещений по договорам социального найма на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 10 |
| 7. | Оформление документов по обмену жилыми помещениями муниципального жилищного фонда городского округа «Город Лесной» | 15 | 10 |
| 8. | Исключение жилых помещений из числа служебных | 15 | 15 |
| 9. | Признание граждан участниками подпрограммы «Выполнение государственных обязательств по обеспечению жильем категорий граждан, установленных федеральным законодательством» Федеральной целевой программой «Жилище» на 2015-2020 | 15 | 0 |
| 10. | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 8 |
| 11. | Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов | 15 | 8 |
| 12. | Предоставление оформленных в установленном порядке архивных справок или копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации | 15 | 8 |
| 13. | Признание молодых семей нуждающимися в улучшении жилищных условий | 15 | 0 |
| 14. | Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильём молодых семей» | 15 | 0 |
| 15. | Предоставление социальных выплат молодым семьям на приобретение (строительство) жилья | 15 | 0 |
| 16. | Заключение договора на размещение нестационарных торговых объектов на земельных участках, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 17. | Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения городского округа «Город Лесной» Свердловской области транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов | 15 | 0 |
| 18. | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 19. | Признание в установленном порядке жилых помещений муниципального жилищного фонда городского округа «Город Лесной» непригодными для проживания | 15 | 0 |
| 20. | Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 21. | Присвоение адреса объекту капитального строительства на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 22. | Предоставление градостроительного плана земельного участка городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 23. | Выдача справки из Адресного реестра городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 24. | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 25. | Предоставление разрешения на строительство при осуществлении строительства или реконструкции объекта капитального строительства, расположенного на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 26. | Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию по окончанию строительства или реконструкции объекта капитального строительства, расположенного на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 27. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 28. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 29. | Предоставление разрешений на условно разрешенный вид использования земельного участка или объектов капитального строительства | 15 | 0 |
| 30. | Прием заявлений и выдача документов об утверждении схемы расположения земельного участка на кадастровой карте городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 31. | Включение мест размещения ярмарок, находящихся в частной собственности, в план организации и проведения ярмарок на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 32. | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 15 |
| 33. | Выдача документов (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, справок и иных документов) жителям городского округа «Город Лесной» | 15 | 15 |
| 34. | Предоставление отдельным категориям граждан компенсаций расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в Свердловской области | 15 | 15 |
| 35. | Предоставление участка земли для погребения тела (останков) или праха на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 15 |
| 36. | Предоставление разрешения на осуществление земляных работ | 15 | 15 |
| 37. | Выдача разрешений на снос зеленых насаждений на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 15 |
| 38. | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности городского округа «Город Лесной» и предназначенных для сдачи в аренду | 15 | 5 |
| 39. | Предоставление информации о перечне муниципального имущества, свободного от прав третьих лиц (за исключением имущественных прав субъектов малого и среднего предпринимательства) на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 40. | Предоставление в аренду муниципального имущества без проведения торгов на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 15 |
| 41. | Предоставление сведений из реестра муниципального имущества городского округа «Город Лесной» | 15 | 1 |
| 42. | Оформление приватизации жилых помещений муниципального жилищного фонда городского округа «Город Лесной» | 15 | 15 |
| 43. | Оформление безвозмездной передачи жилого помещения, находящегося в собственности граждан по договору приватизации, в муниципальную собственность городского округа «Город Лесной» | 15 | 0 |
| 44. | Отчуждение недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства | 15 | 15 |
| 45. | Отчуждение объектов муниципальной собственности | 15 | 15 |
| 46. | Прием в собственность муниципального образования имущества, находящегося в частной собственности | 15 | 0 |
| 47. | Согласование местоположения границ земельных участков, являющихся смежными по отношению к земельным участкам, находящимся в муниципальной собственности или государственной собственности до ее разграничения | 15 | 5 |
| 48. | Предварительное согласование предоставления земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 10 |
| 49. | Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на территории городского округа «Город Лесной», на которых располагаются здания, сооружения, в аренду, в постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование | 15 | 5 |
| 50. | Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на территории городского округа «Город Лесной» в аренду, без проведения торгов в постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование | 15 | 5 |
| 51. | Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на территории городского округа «Город Лесной», гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности | 15 | 5 |
| 52. | Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на территории городского округа «Город Лесной» в аренду по результатам торгов | 15 | 5 |
| 53. |  Предоставление в аренду без проведения торгов земельных участков, на которых расположены объекты незавершенного строительства однократно для завершения их строительства | 15 | 5 |
| 54. | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях, расположенных на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 2 |
| 55. | Прием заявлений, постановка на учёт и зачисление детей в муниципальные дошкольные образовательные учреждения города Лесного, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | 15 | 10 |
| 56. | Прием заявлений и зачисление в муниципальное общеобразовательное учреждение городского округа «Город Лесной» | 15 | 10 |
| 57. | Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости | 15 | 1 |
| 58. | Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовом календарном учебном графике муниципального общеобразовательного учреждения | 15 | 1 |
| 59. | Предоставление путевок детям в организации отдыха в дневных и загородных лагерях | 15 | 10 |
| 60. | Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах | 15 | 4,4 |
| 61. | Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных | 15 | 5,1 |
| 62. | Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 9 |
| 63. | Предоставление информации об организации дополнительного образования детей | 15 | 5 |
| 64. | Предоставление информации о культурно-досуговых услугах | 15 | 7 |
| 65. | Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории городского округа «Город Лесной» | 15 | 8 |
| 66. | Зачисление в муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей | 15 | 6 |
| 67. | Выдача разрешения (отказа) нанимателю жилого помещения по договору социального найма на вселение граждан в качестве членов семьи, временных жильцов | 15 | 10 |
| 68. | Оформление дубликата договора социального найма жилого помещения муниципального жилищного фонда, договора найма жилого помещения муниципального специализированного жилищного фонда | 15 | 10 |

Исходя из приведенной выше таблицы фактического времени ожидания заявителями в очереди, следует вывод, что права заявителей не нарушены, и ожидание в очереди составляет не более 15 минут.

## **3. Наличие возможности получения услуги в электронном виде**

По состоянию на 31 декабря 2016 года возможность получения муниципальных услуг, оказываемых исполнителями услуг, в электронной форме на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru/> (далее – Единый портал) реализована по 56 муниципальным услугам, с помощью кнопки «получить услугу».

На Едином портале реализована концепция «личного кабинета» пользователя, обеспечивающая после его регистрации на Едином портале следующие возможности:

- ознакомление с информацией о муниципальной услуге;

- обеспечение доступа к формам заявлений и иных документов, необходимых для получения муниципальной услуги, их заполнение и представление в электронной форме;

- обращение в электронной форме в государственные органы или органы местного самоуправления;

- осуществление мониторинга хода предоставления муниципальной услуги;

- получение начислений и возможность оплаты государственных пошлин, штрафов и сборов;

- хранение реквизитов пользователя;

- получение результатов предоставления муниципальных услуг в электронной форме на Едином портале, если это не запрещено федеральным законом.

За 2016 год возможностью получить муниципальную услугу в электронной форме воспользовались 457 270 заявителей, что составляет 89,4 %.

Обращения поступили:

- через Единый портал – 480 заявлений (0,09%);

- через иные информационные системы – 456 790 заявлений (89,31%).

## **4. Доля регламентированных муниципальных услуг**

Доля регламентированных муниципальных услуг, включенных в перечень муниципальных услуг, подлежащих мониторингу качества предоставления в 2016 году, на 01.01.2017 года составляет 100 %.

**5. Информированность о муниципальной услуге**

На представленный в анкете вопрос «Наличие общей информации об услуге» 100 % респондентов ответили, что данные размещены в полном объеме на информационных стендах в месте предоставления муниципальной услуги и в сети Интернет.

## **6. Наличие обоснованных жалоб на качество предоставления муниципальной услуги**

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг показал, что респонденты не имеют претензий к обеспечению доступности муниципальных услуг.

За отчетный период обращений от заявителей, направленных на обжалование действий (бездействий) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальных услуг, не поступало.

Жалоб заявителей на качество и доступность выполнения муниципальных услуг, на несоблюдение сроков исполнения функции, порядок информирования о муниципальных услугах, за время, прошедшее с момента утверждения административных регламентов, не поступало.

Необоснованных отказов в предоставлении услуг не установлено.

С учетом вышеизложенного следует отметить, что процесс предоставления муниципальных услуг, их доступность и качество не вызывает нареканий со стороны заявителей, что позволяет сделать выводы о том, что предоставление муниципальных услуг соответствуют требованиям административных регламентов.

**РАЗДЕЛ 3. ОПИСАНИЕ НАИБОЛЕЕ ХАРАКТЕРНЫХ И АКТУАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ, ВЫЯВЛЕННЫХ В РЕЗУЛЬТАТЕ МОНИТОРИНГА**

1. **Оценка качества предоставления муниципальных услуг**

 Анкетирование (опрос респондентов) заявителей на получение муниципальных услуг позволило получить данные, позволяющие составить мнение о качестве предоставления отдельных муниципальных услуг.

В целом, качеством предоставляемых муниципальных услуг в структурных подразделениях администрации, отраслевых (функциональных) органах администрации и муниципальных учреждениях, расположенных на территории городского округа «Город Лесной», удовлетворены 100 % заявителей от числа опрошенных.

Все ответственные должностные лица, участвующие в исполнении муниципальной услуги, обладают необходимой квалификацией, профессиональными знаниями и навыками.

1. **Проблемы качества предоставления муниципальных услуг, выявленные в ходе мониторинга**

В ходе анализа мониторинга качества предоставления муниципальных услуг было установлено, что за период 2016 года через Единый портал было подано 480 заявлений, что является крайне низким показателем (0,09%) получения муниципальных услуг в электронной форме (в 2015 году данный показатель составлял – 0,002%).

# **РАЗДЕЛ 4. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ ПО ИССЛЕДОВАНИЮ**

Мониторинг качества предоставления муниципальных услуг показал, что оценка качества муниципальных услуг, предоставляемых заявителям в структурных подразделениях администрации, отраслевых (функциональных) органах администрации и муниципальных учреждениях в 2016 году, является удовлетворительной и соответствует требованиям действующего законодательства.

Таким образом, по мониторингу качества предоставления муниципальных услуг на территории городского округа «Город Лесной» в 2016 году можно сделать следующие выводы:

1. Количество времени, потраченное заявителями на получение каждой исследуемой муниципальной услуги, соответствует времени, установленному административными регламентами.

2. Случаев превышения установленных сроков предоставления муниципальных услуг не выявлено.

3. Заявителями, в целом, отмечен хороший уровень качества оказанных услуг. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством услуг составляет 9,3 балла (по 10-бальной шкале), т.е. степень удовлетворенности заявителей качеством муниципальных услуг составляет 93 %.

**РАЗДЕЛ 5. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА ТЕРРИТОРИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА «ГОРОД ЛЕСНОЙ»**

С целью повышения качества предоставления муниципальных услуг на территории городского округа «Город Лесной» и с учетом информации, полученной по итогам проведения настоящего мониторинга оценки качества и доступности предоставления муниципальных услуг, предлагается проведение следующих мероприятий:

1. В области повышения степени компьютерной грамотности заявителей и востребованности граждан использования сети Интернет для получения муниципальных услуг:

1) информирование и популяризация получения дополнительной информации по муниципальным услугам в сети Интернет, на Едином портале, на официальном сайте администрации городского округа «Город Лесной» [www.gorodlesnoy.ru](http://www.gorodlesnoy.ru);

2) информирование граждан о возможностях получения услуг в электронном виде через Единый портал (по муниципальным услугам, переведенным в электронный вид).

2. В области повышения степени использования заявителями административных регламентов по муниципальным услугам:

1) информирование граждан о наличии административных регламентов предоставления муниципальных услуг, о месте их размещения на официальном сайте администрации городского округа «Город Лесной» [www.gorodlesnoy.ru](http://www.gorodlesnoy.ru), в сети Интернет, на городском видеоэкране и в общественном транспорте;

2) размещение на информационных стендах в местах предоставления муниципальных услуг извлечений из текста административного регламента.

3. В области мониторинга качества предоставления муниципальных услуг:

1) проведение ежеквартального мониторинга качества всех предоставляемых муниципальных услуг на территории городского округа «Город Лесной» для повышения качества предоставления муниципальных услуг и осуществления контроля параметров качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

Приложение

**Перечень услуг, по которым проводился мониторинг качества и доступности их предоставления в 2016 году**

| **№** | **Наименование услуги** | **Исполнитель услуги** | **Срок проведения мониторинга** |
| --- | --- | --- | --- |

| **1** | **2** | **3** | **4** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **ПЕРВООЧЕРЕДНЫЕ МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ**
 |
| 1. | Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», архивный отдел | ежеквартально |
| 2. | Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», отдел энергетики и жилищной политики | ежеквартально |
| 3. | Выдача разрешений на установку рекламных конструкций на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству | ежеквартально |
| 4. | Предоставления разрешения на строительство  | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству | ежеквартально |
| 5. | Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству | ежеквартально |
| 6. | Принятие документов, а также выдача решений о переводе или об отказе в переводе жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству | ежеквартально |
| 7. | Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству | ежеквартально |
| 8. | Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление правового и кадрового обеспечения | ежеквартально |
| 9. | Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договору социального найма на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление правового и кадрового обеспечения | ежеквартально |
| 10. | Выдача документов (копии финансово-лицевого счета, выписки из домовой книги, справок и иных документов) жителям городского округа «Город Лесной» | Муниципальное бюджетное учреждение«Расчетно-кассовый центр» | ежеквартально |
| 11. | Предоставление гражданам субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг в Свердловской области | Муниципальное бюджетное учреждение«Расчетно-кассовый центр» | ежеквартально |
| 12. | Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах | Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека им. П.П. Бажова»; муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская детская библиотека им. А.П. Гайдара» | ежеквартально |
| 13. | Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных | Муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека им. П.П. Бажова»; муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская детская библиотека им. А.П. Гайдара» | ежеквартально |
| 14. | Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности городского округа «Город Лесной» и предназначенных для сдачи в аренду | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной» | ежеквартально |
| 15. | Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях, расположенных на территории городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение «Управление образования администрации городского округа «Город Лесной» | ежеквартально |
| 16. | Прием заявлений, постановка на учёт и зачисление детей в муниципальные дошкольные образовательные учреждения города Лесного, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады) | Муниципальное казенное учреждение «Управление образования администрации городского округа «Город Лесной» | ежеквартально |
| 17. | Зачисление в муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей | Муниципальные образовательные учреждения дополнительного образования детей городского округа «Город Лесной» | ежеквартально |
| 18. | Прием заявлений и зачисление в муниципальное общеобразовательное учреждение городского округа «Город Лесной» | Муниципальные общеобразовательные учреждения городского округа «Город Лесной» | ежеквартально |
| 19. | Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости | Муниципальные общеобразовательные учреждения городского округа «Город Лесной» | ежеквартально |
| 20. | Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовом календарном учебном графике муниципального общеобразовательного учреждения | Муниципальные общеобразовательные учреждения городского округа «Город Лесной» | ежеквартально |
| 1. **УСЛУГИ, НЕ ЯВЛЯЮЩИЕСЯ ПЕРВООЧЕРЕДНЫМИ**
 |
| 21. | Информационное обеспечение граждан, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов | Администрация городского округа «Город Лесной», архивный отдел | ежеквартально |
| 22. | Предоставление оформленных в установленном порядке архивных справок или копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации | Администрация городского округа «Город Лесной», архивный отдел | ежеквартально |
| 23. | Включение мест размещения ярмарок, находящихся в частной собственности, в план организации и проведения ярмарок на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», комитет экономического развития, торговли и услуг | ежеквартально |
| 24. | Признание молодых семей нуждающимися в улучшении жилищных условий | Администрация городского округа «Город Лесной», отдел по физической культуре, спорту и молодежной политике | ежеквартально |
| 25. | Признание молодых семей участниками подпрограммы «Обеспечение жильём молодых семей» | Администрация городского округа «Город Лесной», отдел по физической культуре, спорту и молодежной политике | ежеквартально |
| 26. | Предоставление социальных выплат молодым семьям на приобретение (строительство) жилья | Администрация городского округа «Город Лесной», отдел по физической культуре, спорту и молодежной политике | ежеквартально |
| 27. | Признание в установленном порядке жилых помещений муниципального жи­лищного фонда городского округа «Город Лесной» непригодными для проживания | Администрация городского округа «Город Лесной», отдел энергетики и жилищной политики | ежеквартально |
| 28. | Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения городского округа «Город Лесной» Свердловской области транспортного средства, осуществляющего перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов | Администрация городского округа «Город Лесной», отдел энергетики и жилищной политики | ежеквартально |
| 29. | Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству | ежеквартально |
| 30. | Присвоение адреса объекту капитального строительства | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству | ежеквартально |
| 31. | Предоставление градостроительного плана земельного участка | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству | ежеквартально |
| 32. | Выдача справки из Адресного реестра городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству | ежеквартально |
| 33. | Предоставление разрешений на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству | ежеквартально |
| 34. | Выдача разрешения на вступление в брак несовершеннолетним лицам, достигшим возраста шестнадцати лет на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление правового и кадрового обеспечения | ежеквартально |
| 35. | Предоставление жилого помещения муниципального жилищного фонда по договору найма в специализированном жилищном фонде городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление правового и кадрового обеспечения | ежеквартально |
| 36. | Оформление разрешения на вселение членов семьи нанимателя и иных граждан в муниципальные жилые помещения специализированного жилищного фонда городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление правового и кадрового обеспечения | ежеквартально |
| 37. | Предоставление малоимущим гражданам, нуждающимся в улучшении жилищных условий, жилых помещений по договорам социального найма на территории городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление правового и кадрового обеспечения | ежеквартально |
| 38. | Оформление документов по обмену жилыми помещениями муниципального жилищного фонда городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление правового и кадрового обеспечения | ежеквартально |
| 39. | Исключение жилых помещений из числа служебных | Администрация городского округа «Город Лесной», управление правового и кадрового обеспечения | ежеквартально |
| 40. | Признание граждан участниками подпрограммы «Выполнение государственных обязательств по обеспечению жильем категорий граждан, установленных федеральным законодательством» Федеральной целевой программой «Жилище» на 2015-2020 годы | Администрация городского округа «Город Лесной», управление правового и кадрового обеспечения | ежеквартально |
| 41. | Предоставление информации об организации дополнительного образования детей | Муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа»; муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская хореографическая школа»; муниципальное бюджетное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Детская школа искусств» | ежеквартально |
| 42. | Предоставление информации о культурно-досуговых услугах | Муниципальное бюджетное учреждение социально-культурно-досуговый Центр «Современник»; муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека им. П.П.Бажова»; муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс»; муниципальное бюджетное учреждение Дом творчества и досуга «Юность»; муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская детская библиотека им. А.П. Гайдара»; муниципальное бюджетное учреждение «Парк культуры и отдыха» | ежеквартально |
| 43. | Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии на территории городского округа «Город Лесной» | Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс» | ежеквартально |
| 44. | Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории городского округа «Город Лесной» | Муниципальное бюджетное учреждение «Социально-культурно-досуговый Центр «Современник», муниципальное бюджетное учреждение «Дом творчества и досуга «Юность»; муниципальное бюджетное учреждение «Центральная городская библиотека им. П.П. Бажова»; муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный комплекс» | ежеквартально |
| 45. | Предоставление путевок детям в организации отдыха в дневных и загородных лагерях | Муниципальное казенное учреждение «Управление образования администрации городского округа «Город Лесной» | ежеквартально |
| 46. | Предоставление сведений из реестра муниципального имущества городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной» | ежеквартально |
| 47. | Предоставление информации о перечне муниципального имущества, свободного от прав третьих лиц (за исключением имущественных прав субъектов малого и среднего предпринимательства) на территории городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной» | ежеквартально |
| 48. | Отчуждение объектов муниципальной собственности | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной» | ежеквартально |
| 49. | Предоставление в аренду муниципального имущества без проведения торгов на территории городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной» | ежеквартально |
| 50. | Оформление приватизации жилых помещений муниципального жилищного фонда городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной» | ежеквартально |
| 51. | Оформление безвозмездной передачи жилого помещения, находящегося в собственности граждан по договору приватизации, в муниципальную собственность городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной» | ежеквартально |
| 52. | Отчуждение недвижимого имущества, находящегося в муниципальной собственности и арендуемого субъектами малого и среднего предпринимательства | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной» | ежеквартально |
| 53. | Прием в собственность муниципального образования имущества, находящегося в частной собственности  | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной» | ежеквартально |
| 54. | Предварительное согласование предоставления земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на территории городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной», отдел по контролю и управлению земельными ресурсами | ежеквартально |
| 55. | Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на территории городского округа «Город Лесной», на которых располагаются здания, сооружения, в аренду, в постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной», отдел по контролю и управлению земельными ресурсами | ежеквартально |
| 56. | Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на территории городского округа «Город Лесной» в аренду, без проведения торгов в постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной», отдел по контролю и управлению земельными ресурсами | ежеквартально |
| 57. | Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на территории городского округа «Город Лесной», гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства в границах населенного пункта, садоводства, дачного хозяйства, гражданам и крестьянским (фермерским) хозяйствам для осуществления крестьянским (фермерским) хозяйством его деятельности | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной», отдел по контролю и управлению земельными ресурсами | ежеквартально |
| 58. | Прием заявлений и выдача документов об утверждении схемы расположения земельного участка на кадастровой карте городского округа «Город Лесной» | Администрация городского округа «Город Лесной», управление по архитектуре и градостроительству | ежеквартально |
| 59. | Согласование местоположения границ земельных участков, являющихся смежными по отношению к земельным участкам, находящимся в муниципальной собственности или в государственной собственности до ее разграничения | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной», отдел по контролю и управлению земельными ресурсами | ежеквартально |
| 60. | Оформление дубликата договора социального найма жилого помещения муниципального жилищного фонда, договора найма жилого помещения муниципального специализированного жилищного фонда, ордера на жилое помещение | Муниципальное казенное учреждение «Имущественное казначейство» | ежеквартально |
| 61. | Предоставление участка земли для погребения тела (останков) или праха на территории городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение «Управление городского хозяйства» | ежеквартально |
| 62. | Предоставление разрешения на осуществление земляных работ | Муниципальное казенное учреждение «Управление городского хозяйства» | ежеквартально |
| 63. | Выдача разрешения (отказа) нанимателю жилого помещения по договору социального найма на вселение граждан в качестве членов семьи, временных жильцов | Муниципальное казенное учреждение «Имущественное казначейство» | ежеквартально |
| 64. | Выдача разрешений на снос зеленых насаждений на территории городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение «Управление городского хозяйства» | ежеквартально |
| 65. | Предоставление отдельным категориям граждан компенсаций расходов на оплату жилого помещения и коммунальных услуг в Свердловской области | Муниципальное бюджетное учреждение«Расчетно-кассовый центр» | ежеквартально |
| 66. | Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на территории городского округа «Город Лесной» в аренду по результатам торгов | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной», отдел по контролю и управлению земельными ресурсами | ежеквартально |
| 67. | Заключение договора на размещение нестационарных торговых объектов на земельных участках, находящихся в муниципальной собственности и земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, на территории городского округа «Город Лесной» | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной», отдел по контролю и управлению земельными ресурсами | ежеквартально |
| 68. | Предоставление в аренду без проведения торгов земельных участков, на которых расположены объекты незавершенного строительства однократно для завершения их строительства | Муниципальное казенное учреждение «Комитет по управлению имуществом администрации городского округа «Город Лесной», отдел по контролю и управлению земельными ресурсами | ежеквартально |