

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ГОРОДСКОГО ОКРУГА ВЕРХОТУРСКИЙ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**от 09.02.2015г. № 96**

**г. Верхотурье**

***Об утверждении порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых структурными подразделениями Администрации городского округа Верхотурский***

***и подведомственными бюджетными и (или) казенными учреждениями,***

***на территории городского округа Верхотурский***

В целях реализации Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=2D6A270745540218448B4C71D99F50EDF5F57EE6CA826DD4217DA38BD3bCo7I) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", в соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением от 29.01.2013 [N 100-ПП](consultantplus://offline/ref=2D6A270745540218448B527CCFF30EE7F5F825E8CB85608B7A2CA5DC8C97602F972570F24BD4A71C9E85049CbAo9I) "Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области", с целью повышения качества предоставления муниципальных услуг на территории городского округа Верхотурский, руководствуясь статьей 26 Устава городского округа Верхотурский,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1.Утвердить [Порядок](#Par40) проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых структурными подразделениями Администрации городского округа Верхотурский и подведомственными бюджетными и (или) казенными учреждениями, на территории городского округа Верхотурский (прилагается).

2.Руководителям структурных подразделений Администрации городского округа Верхотурский:

1) организовать проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг с учетом [Порядка](#Par40);

2) представлять в организационный отдел Администрации городского округа Верхотурский отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг:

ежеквартально в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом;

ежегодно в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным годом.

3.Признать утратившим силу [постановление](consultantplus://offline/ref=2D6A270745540218448B527CCFF30EE7F5F825E8C38E63807F22F8D684CE6C2Db9o0I) Администрации городского округа Верхотурский от 09.06.2011 N 629 "Об утверждении порядка проведения мониторинга качества муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями Администрации городского округа Верхотурский".

4.Опубликовать настоящее постановление в информационном бюллетене «Верхотурская неделя» и разместить на официальном сайте городского округа Верхотурский.

5.Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

И.о. главы Администрации

городского округа Верхотурский Н.Ю. Бердникова

Утвержден

постановлением Администрации

городского округа Верхотурский

**от 09.02.2015г. № 96**

«Об утверждении порядка проведения

мониторинга качества предоставления

муниципальных услуг, оказываемых

структурными подразделениями Администрации

городского округа Верхотурский

и подведомственными бюджетными и (или)

казенными учреждениями, на территории

городского округа Верхотурский»

**[Порядок](#Par40) проведения мониторинга**

**качества предоставления муниципальных услуг,**

**оказываемых структурными подразделениями Администрации**

**городского округа Верхотурский и подведомственными бюджетными**

**и (или) казенными учреждениями, на территории**

**городского округа Верхотурский**

Раздел 1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.Настоящий Порядок разработан в целях создания системы мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых структурными подразделениями Администрации городского округа Верхотурский и подведомственными бюджетными и (или) казенными учреждениями, на территории городского округа Верхотурский.

Под мониторингом качества муниципальных услуг (далее - Мониторинг) понимается сбор и анализ информации о фактическом уровне качества предоставляемых муниципальных услуг, о его соответствии требованиям, содержащимся в административных регламентах предоставления соответствующих муниципальных услуг и иных нормативных правовых актах, регулирующих предоставление муниципальных услуг, устанавливающих требования к их качеству и доступности.

2.Мониторинг осуществляется в целях:

1) выявления, анализа и оценки нормативно установленных и фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных услуг физическим и (или) юридическим лицам, в том числе финансовых затрат, затрат времени заявителей на получение муниципальной услуги;

2) последующего определения и реализации мер по улучшению качества и доступности предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям;

3) контроля последующей динамики качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.

3.Основными задачами 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 регламентов предоставления муниципальных услуг;

4) выявление динамики роста (снижения) уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг;

5) подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг.

4.Для проведения мониторинга, социологического опроса могут быть привлечены специализированные независимые организации с соблюдением требований законодательства, регулирующего отношения, связанные с размещением заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд.

Мероприятия по привлечению специализированных независимых организаций осуществляются организационным отделом Администрации городского округа Верхотурский.

5.Объектом мониторинга качества предоставления муниципальных услуг является отдельная муниципальная услуга и практика ее предоставления, применения установленных требований к качеству и доступности предоставления муниципальной услуги.

Мониторинг проводится в отношении всех муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями Администрации городского округа Верхотурский и подведомственными бюджетными и (или) казенными учреждениями

1. классифицированных по следующим признакам:

муниципальные услуги, заявителями которых являются физические лица;

муниципальные услуги, заявителями которых являются индивидуальные предприниматели и юридические лица;

2) по критериям значимости услуги для проведения мониторинга (услуга может принадлежать к одной или нескольким из нижеперечисленных категорий):

муниципальные услуги, соответствующие критерию массовости, в зависимости от наибольшего количества обращений заявителей в год;

муниципальные услуги, соответствующие критерию социальной значимости;

муниципальные услуги, по которым к моменту начала проведения мониторинга выявлены существенные проблемы при их предоставлении.

6.Предметом мониторинга являются:

1) соблюдение регламентов предоставления муниципальных услуг;

2) обращения заявителей, обусловленные проблемами, возникающими у заявителей при получении муниципальной услуги;

3) финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги;

4) затраты времени заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги.

Раздел 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МОНИТОРИНГА

7.Мониторинг проводится в пять этапов.

8.На первом этапе (организационном) осуществляются:

1) определение критерия значимости услуги для проведения мониторинга;

2) выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг в соответствии с критериями значимости услуги;

3) выбор методов сбора и обработки информации по исследуемым муниципальным услугам.

9.На втором этапе (подготовительном) осуществляются:

1) предварительный анализ нормативно-правовой базы, жалоб граждан и организаций, открытых источников с целью определения проблем, возникающих при предоставлении муниципальных услуг;

2) разработка инструментов сбора информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг, в том числе форм анкет, рекомендаций интервьюерам, сводных форм;

3) формирование выборки для проведения опросов;

4) определение способов обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг.

10.На третьем этапе осуществляются:

1) сбор первичной информации по показателям согласно [Приложениям N 1](#Par152), [N 2](#Par263) к настоящему Порядку;

2) формирование итоговых массивов данных, заполнение сводных форм представления информации.

Показатели качества и доступности государственных (муниципальных) услуг, приведенные в формах [Приложений N 1](#Par152), [N 2](#Par263) к настоящему Порядку, являются обязательным минимумом для сбора первичной информации и, при необходимости, могут быть дополнены иными показателями с учетом специфики предоставления муниципальной услуги.

11.На четвертом этапе должны быть установлены следующие показатели:

1) затраты времени и финансовые затраты заявителя на получение муниципальной услуги;

2) нормативно установленные и фактические значения исследуемых параметров;

3) параметры, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

4) соотношение нормативно установленных (при наличии) и фактических значений исследованных параметров;

5) интегрированная оценка качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей;

12.На пятом этапе проводится подготовка предварительных предложений по мерам, направленным на улучшение выявленных нормативно установленных и фактических значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных услуг гражданам и организациям, предложений по внесению изменений в нормативные правовые акты Свердловской области, муниципальные правовые акты.

Указанные предложения должны содержать следующие рекомендации:

1) о нормативном установлении значений исследованных параметров, в отношении которых такое установление отсутствует;

2) о приведении фактических (реальных) значений исследованных параметров в соответствие с их нормативно установленными значениями, если фактические значения ниже нормативно установленных;

3) об изменении нормативно установленных значений исследованных параметров, обеспечивающих решение выявленных проблем, приближение к ожиданиям получателей;

4) об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой муниципальной услуги.

Раздел 3. МЕТОДЫ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА

13.При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой муниципальной услуги используются следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги:

1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

2) опрос, интервью, анкетирование, проведение фокус-групп физических лиц, организаций, являющихся получателями муниципальной услуги, организаций, предоставляющих необходимые и обязательные услуги в целях предоставления муниципальных услуг, представителей общественных организаций, экспертов, иных организаций;

3) метод экспертных оценок.

14.В качестве дополнительных объективных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, целесообразно использовать:

1) статистическую информацию органов власти и организаций, оказывающих услуги;

2) данные судов и прокуратуры;

3) информацию от Уполномоченного по правам человека в Свердловской области, Уполномоченного по правам ребенка в Свердловской области;

4) информацию от общественных объединений;

5) информацию от экспертных организаций.

Раздел 4. РЕЗУЛЬТАТЫ И ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ

О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА

15.По итогам проведения мониторинга составляются ежеквартальные и ежегодные отчеты.

16.Ежеквартальный [отчет](#Par152) составляется по каждой из исследуемых муниципальных услуг в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, и направляется в организационный отдел Администрации городского округа Верхотурский по форме согласно Приложению N 1 к настоящему Порядку.

17.Ежегодный [отчет](#Par263) составляется в срок до 10 числа месяца, следующего за отчетным годом, и направляется в организационный отдел Администрации городского округа Верхотурский по форме согласно Приложению N 2 к настоящему Порядку.

18.Материалы годового отчета о результатах проведения мониторинга размещаются на официальном сайте городского округа Верхотурский.

19.Организационный отдел Администрации городского округа Верхотурский обобщает представленные структурными подразделениями Администрации городского округа Верхотурский и подведомственными бюджетными и (или) казенными учреждениями отчеты, проводит анализ результатов мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, и направляет обобщенные отчеты в Министерство экономики Свердловской области и Государственное бюджетное учреждение Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг».

Приложение N 1

к Порядку проведения мониторинга

качества предоставления муниципальных услуг,

оказываемых структурными подразделениями

Администрации городского округа

Верхотурский и подведомственными бюджетными

и (или) казенными учреждениями

Форма

ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ

О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

ЗА \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ Г.

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

(наименование структурного подразделения Администрации городского округа Верхотурский подведомственного бюджетного и (или) казенного учреждения)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОВЕДЕННОМ ИССЛЕДОВАНИИ

1.Наименования муниципальных услуг в соответствующей сфере регулирования:

1) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

2) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

3) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

2.Доля муниципальных услуг, в отношении которых регулярно (ежеквартально) проводится мониторинг, от общего числа услуг, предоставляемых структурными подразделениями Администрации городского округа Верхотурский и подведомственными бюджетными и (или) казенными учреждениями \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ процентов.

Раздел 2. КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПО КАЖДОЙ УСЛУГЕ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N  п/п | Наименование услуги | Всего обращений заявителей за получением услуги в отчетном периоде, единиц | Количество запросов, поступивших с Единого портала государственных и муниципальных услуг | Количество жалоб заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении услуги | | Количество посещений заявителя в Администрацию городского округа Верхотурский, МФЦ для получения одной услуги, раз | | Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой, минут | | Срок предоставления услуги, дней | | | Стоимость получения результатов каждой услуги (размер госпошлины, сбора), рублей | |
| всего | в том числе обоснованных | норматив | факт  (в среднем) | норматив | факт | норматив | факт | доля услуг, оказанных с нарушением нормативного срока | норматив | факт |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1 | Услуга |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ СФЕРЕ

РЕГУЛИРОВАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ РЕШЕНИЮ

Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга:

1) предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты Свердловской области, Администрации городского округа Верхотурский, регулирующие предоставление муниципальных услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

2) предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в том числе:

об изменении перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

об изменении срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими муниципальные услуги: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Сведения о принятых мерах (и их результатах) по устранению выявленных проблем предоставления исследуемых муниципальных услуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Руководитель структурного подразделения

Администрации городского округа Верхотурский \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Ф.И.О.)

Контактные данные исполнителя (Ф.И.О., должность, телефон)

Приложение N 1

к Порядку проведения мониторинга

качества предоставления муниципальных услуг,

оказываемых структурными подразделениями

Администрации городского округа

Верхотурский и подведомственными бюджетными

и (или) казенными учреждениями

Форма

ЕЖЕГОДНЫЙ ОТЧЕТ

О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

ЗА 20\_\_ Г.

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

(наименование структурного подразделения Администрации городского округа Верхотурский подведомственного бюджетного и (или) казенного учреждения)

Раздел 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОВЕДЕННОМ МОНИТОРИНГЕ

1.Наименования муниципальных услуг в соответствующей сфере регулирования:

1) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

2) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

3) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

2.Доля муниципальных услуг, в отношении которых регулярно (ежеквартально) проводится мониторинг, от общего числа услуг, предоставляемых структурными подразделениями Администрации городского округа Верхотурский подведомственными бюджетными и (или) казенными учреждениями \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ процентов.

Раздел 2. КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПО КАЖДОЙ УСЛУГЕ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N  п/п | Наименование услуги | Описание круга заявителей (количество респондентов, территориальное распределение респондентов | Методы сбора информации, тип выборки | Всего обращений заявителей за получением услуги в отчетном периоде, единиц | Количество запросов, поступивших с Единого портала государственных и муниципальных услуг | Количество жалоб заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении услуги | | Количество посещений заявителя в Администрацию городского округа Верхотурский, МФЦ для получения одной услуги, раз | | Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой, минут | | Срок предоставления услуги, дней | | | Стоимость получения результатов каждой услуги (размер госпошлины, сбора), рублей | |
| всего | в том числе обоснованных | норматив | факт  (в среднем) | норматив | факт | норматив | факт | доля услуг, оказанных с нарушением нормативного срока | норматив | факт |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 1 | Услуга |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ

СФЕРЕ РЕГУЛИРОВАНИЯ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ РЕШЕНИЮ

Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга:

1) предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты Свердловской области, Администрации городского округа Верхотурский, регулирующие предоставление муниципальных услуг:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

2) предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в том числе:

об изменении перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

об изменении срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;

об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими муниципальные услуги:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Сведения о принятых мерах (и их результатах) по устранению выявленных проблем предоставления исследуемых муниципальных услуг \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Руководитель структурного подразделения

Администрации городского округа Верхотурский,

подведомственного бюджетного и (или) казенного учреждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Ф.И.О.)

Контактные данные исполнителя

(Ф.И.О., должность, телефон)