

**Администрация Артемовского городского округа**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 15.10.2020 № 997-ПА

***О внесении изменений в постановление Администрации Артемовского городского округа от 12.08.2014 № 1106-ПА «Об утверждении Положения о порядке проведения мониторинга, контроля и оценки качества предоставления муниципальных (государственных) услуг, оказываемых на территории Артемовского городского округа»***

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=084CA28C74940A887D9CAF1EC34C4EB2C12E0A2D24087A223FAB1781EE6DFB4373E90F0B36325A59BA62C3BAABh6ZFF) от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», [Приказом](consultantplus://offline/ref=084CA28C74940A887D9CAF1EC34C4EB2C12B0B2B200F7A223FAB1781EE6DFB4373E90F0B36325A59BA62C3BAABh6ZFF) Федеральной службы государственной статистики от 17.12.2018 № 744 «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения для организации Министерством экономического развития Российской Федерации федерального статистического наблюдения о предоставлении государственных (муниципальных) услуг», [Постановлением](consultantplus://offline/ref=084CA28C74940A887D9CB113D52010B8C32156202509777364FF11D6B13DFD1621A9515274764958B87CC0B3AA64C9C0E66BBBBD49B692991C31B4C9hBZ8F) Правительства Свердловской области от 07.03.2019 № 145-ПП «О внесении изменений в Постановление Правительства Свердловской области от 29.01.2013 № 100-ПП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области», руководствуясь статьями 30, 31 Устава Артемовского городского округа,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести в постановление Администрации Артемовского городского округа от 12.08.2014 № 1106-ПА «Об утверждении Положения о порядке проведения мониторинга, контроля и оценки качества предоставления муниципальных (государственных) услуг, оказываемых на территории Артемовского городского округа» (далее – Постановление), следующие изменения:

1.1. пункт 2 Постановления изложить в следующей редакции:

«2. Руководителям органов местного самоуправления Артемовского городского округа, структурных подразделений Администрации Артемовского городского округа, отраслевых (функциональных) органов Администрации Артемовского городского округа, муниципальных учреждений Артемовского городского округа:

1) при осуществлении мониторинга, контроля и оценки качества предоставления муниципальных (государственных) услуг руководствоваться Положением о порядке проведения мониторинга, контроля и оценки качества предоставления муниципальных (государственных) услуг в Артемовском городском округе, утвержденным настоящим Постановлением;

2) представлять в отдел экономики, инвестиций и развития Администрации Артемовского городского округа ежеквартальные и ежегодный отчеты о результатах проведения мониторинга, контроля и оценки качества предоставления муниципальных (государственных) услуг не позднее 20 календарного дня после отчетного периода.».

1.2. пункт 3 Постановления признать утратившим силу.

2. Внести изменения в Положение о порядке проведения мониторинга, контроля и оценки качества предоставления муниципальных (государственных) услуг, оказываемых на территории Артемовского городского округа, утвержденное постановлением Администрации Артемовского городского округа от 12.08.2014 № 1106-ПА, изложив его в следующей редакции (Приложение).

3. Постановление опубликовать в газете «Артемовский рабочий», разместить на Официальном портале правовой информации Артемовского городского округа (www.артемовский-право.рф), на официальном сайте Артемовского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой

Первый заместитель главы Администрации

Артемовского городского округа,

исполняющий полномочия главы

Артемовского городского округа Н.А. Черемных

Приложение

к постановлению Администрации Артемовского городского округа

от 15.10.2020 № 997-ПА

Приложение

к Постановлению Администрации

Артемовского городского округа

от 12.08.2014 № 1106-ПА

**Положение о порядке проведения мониторинга, контроля и оценки качества предоставления муниципальных (государственных) услуг в Артемовском городском округе**

Раздел 1. Общие положения

1. Настоящее положение устанавливает порядок проведения мониторинга, контроля и оценки качества предоставления муниципальных (государственных) услуг, оказываемых на территории Артемовского городского округа (далее – Положение) и разработано в целях создания системы мониторинга качества предоставления муниципальных (государственных) услуг.

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

2. Мониторинг осуществляется органами местного самоуправления Артемовского городского округа, структурными подразделениями Администрации Артемовского городского округа, отраслевыми (функциональными) органами Администрации Артемовского городского округа, муниципальными учреждениями Артемовского городского округа.

4. Мониторинг проводится в целях:

1) выявления, анализа и оценки нормативно установленных фактических значений параметров, характеризующих качество и доступность предоставления муниципальных (государственных) услуг физическими и (или) юридическими лицами на территории Артемовского городского округа, в том числе финансовых затрат, затрат времени заявителей на получение муниципальной (государственной) услуги или комплекса муниципальных (государственных) услуг;

2) разработки и реализации мер по улучшению выявленных значений исследованных параметров качества и доступности муниципальных (государственных) услуг;

3) оценки динамики параметров качества и доступности муниципальных (государственных) услуг, результативности мер по их улучшению.

5. Основными задачами мониторинга являются:

1) выявление административных барьеров при предоставлении муниципальных (государственных) 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 (государственных) услуг;

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

5) подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления муниципальных (государственных) услуг.

6. Объектом мониторинга качества предоставления муниципальных (государственных) услуг в Артемовском городском округе является отдельная муниципальная (государственная) услуга (комплекс услуг) и практика ее предоставления, применения установленных требований к качеству и доступности предоставления муниципальных (государственных) услуг.

Мониторинг проводится в отношении всех муниципальных (государственных) услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Артемовского городского округа, структурными подразделениями Администрации Артемовского городского округа, отраслевыми (функциональными) органами Администрации Артемовского городского округа, муниципальными учреждениями Артемовского городского округа.

7. Предметом мониторинга являются:

1) соблюдение стандартов предоставления муниципальных (государственных) услуг, в том числе обеспечение комфортности предоставления муниципальных (государственных) услуг;

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

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

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

**Раздел 2. Организация и проведение мониторинга, требования по его осуществлению**

8. Мониторинг проводится в пять этапов.

9. На первом этапе (организационном) осуществляются:

1) выбор подлежащих мониторингу муниципальных (государственных) услуг в соответствии с критериями значимости услуги;

2) выбор методов сбора и обработки информации по исследуемым муниципальным (государственным) услугам.

10. 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 (государственных) услуг;

2) разработка инструментов сбора информации по каждой из исследуемых муниципальных (государственных) 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 (государственных) услуг.

11. На третьем этапе осуществляются:

1) сбор первичной информации по показателям согласно Приложениям 1, 2 к настоящему Положению;

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

3) контроль исполнителей, осуществляющих сбор информации по исследуемым муниципальным (государственным) услугам.

12. В процессе осуществления второго и третьего этапа должны обеспечиваться следующие требования:

1) формирование и последующее накопление массива данных о нормативно установленных и фактических значениях по каждому из рассматриваемых параметров качества и доступности исследуемой муниципальной (государственной) услуги;

2) выявление финансовых затрат и затрат времени заявителя на получение муниципальной (государственной) услуги, включая необходимость повторного обращения заявителя за предоставлением муниципальной (государственной) услуги;

3) возможность выявления и последующего сопоставления нормативно установленных и фактических значений исследуемых параметров;

4) установление степени значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной (государственной) услуги;

5) формирование интегрированной оценки качества и доступности рассматриваемой муниципальной (государственной) услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей;

6) установление параметров, улучшением которых может быть обеспечено повышение качества и доступности исследуемой муниципальной (государственной) услуги.

13. На четвертом этапе (аналитическом) по каждой из исследуемых муниципальных (государственных) услуг осуществляются действия по анализу и оценке первичной информации:

1) выявление абсолютных, средних и процентных (долевых), минимальных и максимальных значений исследуемых параметров качества и доступности муниципальной (государственной) услуги, имеющих количественное значение;

2) систематизация выявленных проблем качества и доступности муниципальной (государственной) услуги;

3) сопоставление реальных (фактических) и нормативно установленных значений исследуемых параметров, средних значений и максимальных отклонений;

4) выявление параметров, по которым отсутствуют нормативно установленные значения;

5) сопоставление выявленных значений исследуемых параметров рассматриваемой муниципальной (государственной) услуги, соотношений их нормативных и фактических значений с аналогичными данными по другим исследованным муниципальным (государственным) услугам, с данными предыдущего мониторинга исследованной муниципальной (государственной) услуги;

6) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров рассматриваемой муниципальной (государственной) услуги с выявленными проблемами ее получения и ожиданиями ее получателей;

7) выявление территориальных, сезонных и иных особенностей исследуемых параметров муниципальных (государственных) услуг.

На четвертом этапе при проведении анализа и оценки первичной информации о качестве и доступности муниципальной (государственной) услуги должны быть установлены следующие показатели:

а) затраты времени и финансовые затраты заявителя на получение муниципальной (государственной) услуги;

б) нормативно установленные и фактические значения исследуемых параметров;

в) параметры, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

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

д) степень значимости исследуемых параметров для получателей муниципальной (государственной) услуги;

е) интегрированная оценка качества и доступности рассматриваемой муниципальной (государственной) услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей.

14. На пятом этапе органами местного самоуправления Артемовского городского округа, структурными подразделениями Администрации Артемовского городского округа, отраслевыми (функциональными) органами Администрации Артемовского городского округа, муниципальными учреждениями Артемовского городского округа проводится подготовка предварительных предложений в отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных (государственных) услуг.

Указанные предложения должны содержать следующие рекомендации:

1. предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты Артемовского городского округа, регулирующие предоставление муниципальных (государственных) услуг;
2. предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных (государственных) услуг;
3. предложения об изменении перечня документов, необходимых для предоставления муниципальных (государственных) услуг;
4. предложения об изменении срока предоставления муниципальных (государственных) услуг, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;
5. предложения об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими муниципальные (государственные) услуги.

**Раздел 3. Методы проведения мониторинга**

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

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

2) опрос граждан, являющихся получателями соответствующей услуги, в соответствии с прилагаемой формой анкеты для проведения опроса (Приложение № 1 к Положению).

В течение отчетного периода опросу подлежат не менее 5% получателей муниципальной услуги при общем количестве получателей соответствующей услуги более 500, или не менее 10% от общего количества получателей муниципальной услуги, если общее количество получателей муниципальной услуги составляет менее 500 за отчетный период.

16. 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 порядок предоставления

отчетности о проведении мониторинга

17. По итогам проведения мониторинга органы местного самоуправления Артемовского городского округа, структурные подразделения Администрации Артемовского городского округа, отраслевые (функциональные) органы Администрации Артемовского городского округа, муниципальные учреждения Артемовского городского округа формируют ежеквартальные и ежегодные отчеты.

18. Ежеквартальный отчет составляется по каждой из исследуемых муниципальных (государственных) услуг без нарастающего итога согласно показателям [Перечн](#P138)я показателей мониторинга качества предоставления муниципальных (государственных) услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Артемовского городского округа, структурными подразделениями Администрации Артемовского городского округа, отраслевыми (функциональными) органами Администрации Артемовского городского округа, муниципальными учреждениями Артемовского городского округа, для квартальной отчетности (Приложение № 2 к настоящему Положению) и направляется в отдел экономики, инвестиций и развития Администрации Артемовского городского округа не позднее 20 календарного дня после отчетного периода.

19. Ежегодный отчет составляется по каждой из исследуемых муниципальных (государственных) услуг согласно показателям Перечня показателей мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Артемовского городского округа, структурными подразделениями Администрации Артемовского городского округа, отраслевыми (функциональными) органами Администрации Артемовского городского округа, муниципальными учреждениями Артемовского городского округа, для годовой отчетности (Приложение № 3 к настоящему Положению) и направляется в отдел экономики, инвестиций и развития Администрации Артемовского городского округа не позднее 20 календарного дня после отчетного периода.

20. Данные ежегодного и ежеквартальных отчетов органами местного самоуправления Артемовского городского округа, структурными подразделениями Администрации Артемовского городского округа, органами Администрации Артемовского городского округа, муниципальными учреждениями Артемовского городского округа представляются с учетом информации, получаемой от муниципальных учреждений и других организаций, в том числе государственного бюджетного учреждения Свердловской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области» в городе Артемовском, уполномоченного на организацию и предоставление муниципальных (государственных) услуг.

21. Отдел экономики, инвестиций и развития Администрации Артемовского городского округа обобщает представленные органами местного самоуправления Артемовского городского округа, структурными подразделениями Администрации Артемовского городского округа, отраслевыми (функциональными) органами Администрации Артемовского городского округа, муниципальными учреждениями Артемовского городского округа отчеты, проводит анализ результатов мониторинга качества предоставления муниципальных (государственных) услуг и осуществляет с квартальной и годовой периодичностью информационное наполнение раздела «Мониторинг государственных и муниципальных услуг» автоматизированной системы управления деятельностью исполнительных органов государственной власти Свердловской области не позднее 35 календарного дня после отчетного периода.

22. Ежеквартальные и ежегодный отчеты о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных (государственных) услуг отдел экономики, инвестиций и развития Администрации Артемовского городского округа размещает не позднее 40 календарных дней после отчетного периода на официальном сайте Артемовского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://artemovsky66.ru>) в разделе «Муниципальные услуги».

Приложение № 1

к Положению о порядке проведения

мониторинга, контроля и оценки

качества предоставления

муниципальных (государственных)

услуг, оказываемых на территории

Артемовского городского округа

АНКЕТА

ПРОВЕДЕНИЯ ОПРОСА ЗАЯВИТЕЛЕЙ

О КАЧЕСТВЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ (ГОСУДАРСТВЕННОЙ) УСЛУГИ

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

(наименование органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу)

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

(наименование муниципальной (государственной) услуги)

1. Контактные данные получателя муниципальной (государственной) услуги:
   1. Ф.И.О. [<\*>](consultantplus://offline/ref=F6A3829AAD8C345D5868493C598A06F319CF6B0036B0B87A92E2282958912EA0417238D85488E9B1C9A139FDl0D) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(заполняется по согласованию с респондентом)

1.2. Контактный телефон [<\*>](consultantplus://offline/ref=F6A3829AAD8C345D5868493C598A06F319CF6B0036B0B87A92E2282958912EA0417238D85488E9B1C9A139FDl0D) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.3. Наименование учреждения (для юридических лиц, индивидуальных

предпринимателей) [<\*>](consultantplus://offline/ref=F6A3829AAD8C345D5868493C598A06F319CF6B0036B0B87A92E2282958912EA0417238D85488E9B1C9A139FDl0D) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

1.4. Время для телефонного опроса с 9 до 18 часов:

┌─┬─┐ ┌─┬─┐ ┌─┬─┐ ┌─┬─┐

│ │ │-│ │ │ - │ │ │-│ │ │часов

└─┴─┘ └─┴─┘ └─┴─┘ └─┴─┘

2. Сколько раз Вам пришлось обратиться в орган местного самоуправления для получения муниципальной (государственной) услуги?

┌────┬─────────────────┐ ┌────┬────────┐ ┌────┬───────────────────┐

│ │от 1 до 2-х раз │ │ │3 раза │ │ │от 4-х раз и более │

└────┴─────────────────┘ └────┴────────┘ └────┴───────────────────┘

3. Сколько времени Вы потратили на ожидание приема в очереди для подачи заявления?

┌──────┬───────┐ ┌───────┬────────┐

│ │минут │ │ │часов │

└──────┴───────┘ └───────┴────────┘

4. Сколько времени было потрачено на получение услуги с момента подачи заявления?

┌─────┬──────────┐ ┌─────┬───────────┐ ┌─────┬─────────┐

│ │минут │ │ │часов │ │ │дней │

└─────┴──────────┘ └─────┴───────────┘ └─────┴─────────┘

5. Какое количество денежных средств было потрачено на получение данной услуги?

┌──────┬────────────────────────┬───────┐

│сумма │ │рублей │

└──────┴────────────────────────┴───────┘

6. Количество денежных средств потраченных на неформальные платежи, посреднические услуги?

┌──────┬────────────────────────┬───────┐

│сумма │ │рублей │

└──────┴────────────────────────┴───────┘

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

(укажите цели платежей)

7. Довольны ли Вы консультациями, ответами на Ваши вопросы, объяснениями сотрудника, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу?

┌──────┬───────────┐ ┌──────┬────────────────┐

│ │да, доволен│ │ │ нет, не доволен│

└──────┴───────────┘ └──────┴────────────────┘

8. Считаете ли Вы комфортными для себя условия, созданные в многофункциональном центре, предоставляющем муниципальную (государственную) услугу?

┌───┬───────────────────────────┐

│ │да, считаю комфортными │

├───┼───────────────────────────┤

│ │нет, считаю не комфортными │

└───┴─────────────────────­­­­­─---- ─────┴─────────────────────────--─────────────────

(что необходимо улучшить)

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

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

(должность, Ф.И.О. сотрудника, проводившего опрос) (подпись)

--------------------------------

<\*> В соответствии со [статьей 9](consultantplus://offline/ref=F6A3829AAD8C345D586857314FE658F919C5320837BEB62ECCBD73740F9824F7063D619A1085EAB6FCl1D) Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», даю свое согласие на обработку моих персональных данных, а именно совершение действий, предусмотренных [пунктом 3 части первой статьи 3](consultantplus://offline/ref=F6A3829AAD8C345D586857314FE658F919C5320837BEB62ECCBD73740F9824F7063D619A1085EAB2FCl0D) Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

Приложение № 2

к Положению о порядке проведения

мониторинга, контроля и оценки

качества предоставления муниципальных (государственных)

услуг, оказываемых на территории

Артемовского городского округа

Перечень

показателей мониторинга качества предоставления муниципальных (государственных) услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Артемовского городского округа, структурными подразделениями Администрации Артемовского городского округа, отраслевыми (функциональными) органами Администрации Артемовского городского округа, муниципальными учреждениями Артемовского городского округа, для квартальной отчетности

Раздел 1. Показатели процесса предоставления

муниципальных (государственных) услуг

|  |  |
| --- | --- |
| Номер строки | Наименование показателя |
| 1. | Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной (государственной) услуги, поступивших от заявителей - физических лиц непосредственно в орган, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, или подведомственную организацию (единиц) |
| 2. | Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной (государственной) услуги, поступивших от заявителей - физических лиц через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) (единиц) |
| 3. | Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной (государственной) услуги, поступивших от заявителей - физических лиц через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (единиц) |
| 4. | Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной (государственной) услуги, поступивших от заявителей - физических лиц через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу (единиц) |
| 5. | Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной (государственной) услуги, поступивших от заявителей - физических лиц иным способом через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (единиц) |
| 6. | Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной (государственной) услуги, поступивших от заявителей - физических лиц иным способом (единиц) |
| 7. | Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной (государственной) услуги, поступивших от заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей непосредственно в орган, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, или подведомственную организацию (единиц) |
| 8. | Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной (государственной) услуги, поступивших от заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей через МФЦ (единиц) |
| 9. | Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной (государственной) услуги, поступивших от заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (единиц) |
| 10. | Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной (государственной) услуги, поступивших от заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу (единиц) |
| 11. | Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной (государственной) услуги, поступивших от заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей иным способом через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (единиц) |
| 12. | Количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной (государственной) услуги, поступивших от заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей иным способом (единиц) |
| 13. | Общее количество положительных решений (выданных документов, совершенных действий), принятых по результатам предоставления муниципальной (государственной) услуги, в отношении заявителей - физических лиц (единиц) |
| 14. | Общее количество положительных решений (выданных документов, совершенных действий), принятых по результатам предоставления муниципальной (государственной) услуги, в отношении заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей (единиц) |
| 15. | Общее количество принятых в результате рассмотрения заявлений о предоставлении муниципальной (государственной) услуги решений о приостановлении предоставления государственной (муниципальной) услуги в отношении заявителей - физических лиц (единиц) |
| 16. | Общее количество принятых в результате рассмотрения заявлений о предоставлении муниципальной (государственной) услуги решений о приостановлении предоставления муниципальной (государственной) услуги в отношении заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей (единиц) |
| 17. | Общее количество отказов (отрицательных решений), принятых по результатам рассмотрения заявлений о предоставлении муниципальной (государственной) услуги, в отношении заявителей - физических лиц (единиц) |
| 18. | Общее количество отказов (отрицательных решений), принятых по результатам рассмотрения заявлений о предоставлении муниципальной (государственной) услуги, в отношении заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей (единиц) |

Раздел 2. Показатели качества предоставления

муниципальных (государственных) услуг

|  |  |
| --- | --- |
| Номер строки | Наименование показателя |
| 1. | Количество посещений заявителем органа, предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, или подведомственной организации, МФЦ для получения одной услуги (раз): |
| 2. | норматив |
| 3. | факт (в среднем) |
| 4. | Среднее время ожидания заявителя в очереди на подачу заявления (запроса, документов) на предоставление муниципальной (государственной) услуги при предоставлении муниципальной (государственной) услуги непосредственно через орган, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, или через подведомственную организацию (минут): |
| 5. | норматив |
| 6. | факт (в среднем) |
| 7. | Срок предоставления муниципальной (государственной) услуги при предоставлении муниципальной (государственной) услуги непосредственно через орган, предоставляющий муниципальную (государственную) услугу, или через подведомственную организацию (дней): |
| 8. | норматив |
| 9. | факт (в среднем) |
| 10. | доля услуг, оказанных с нарушением нормативного срока |

Приложение № 3

к Положению о порядке проведения

мониторинга, контроля и оценки

качества предоставления муниципальных (государственных)

услуг, оказываемых на территории

Артемовского городского округа

**Перечень**

**показателей мониторинга качества предоставления муниципальных (государственных) услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Артемовского городского округа, структурными подразделениями** **Администрации Артемовского городского округа, отраслевыми (функциональными) органами Администрации Артемовского городского округа, муниципальными учреждениями Артемовского городского округа, для годовой отчетности**

**Раздел 1. Показатели организации предоставления**

**муниципальных (государственных) услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| Номер строки | Наименование показателя |
| 1. | Общая штатная численность (человек) |
| 2. | Количество работников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с заявителями в процессе приема-выдачи документов (человек) |
| 3. | Объем финансовых средств, поступивших в местный бюджет или на счета подведомственных организаций в счет уплаты государственной пошлины или иных обязательных платежей за предоставление муниципальной (государственной) услуги (рублей) |

**Раздел 2. Обжалование действий (бездействия) и решений,**

**принятых при предоставлении муниципальных (государственных) услуг**

|  |  |
| --- | --- |
| Номер строки | Наименование показателя |
| 1. | Общее количество поступивших жалоб в рамках досудебного (внесудебного) обжалования (единиц) |
| 2. | Общее количество удовлетворенных (частично удовлетворенных) жалоб, полученных в рамках досудебного (внесудебного) обжалования (единиц) |
| 3. | Общее количество обращений в суд об обжаловании нарушений при предоставлении муниципальной (государственной) услуги (единиц) |
| 4. | Общее количество удовлетворенных (частично удовлетворенных) судами требований об обжаловании нарушений при предоставлении муниципальной (государственной) услуги (единиц) |
| 5. | Общее количество случаев привлечения к административной ответственности за нарушения при предоставлении муниципальной (государственной) услуги (единиц) |

**Раздел 3. Описание выявленных проблем предоставления**

**муниципальных (государственных) услуг в соответствующей сфере**

**регулирования и предложения по их решению**

1. Предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных (государственных) услуг, в том числе:

1) об изменении перечня документов, необходимых для предоставления муниципальных (государственных) услуг;

2) об изменении срока предоставления муниципальных (государственных) услуг, а также сроков выполнения отдельных административных процедур;

3) об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими муниципальные (государственные) услуги.

2. Предложения по внесению изменений в иные нормативные правовые акты Свердловской области, регулирующие предоставление муниципальных (государственных) услуг, кроме указанных в [пункте 1](#P263) настоящего раздела.

3. Сведения о принятых мерах (результатах) по устранению выявленных проблем предоставления муниципальных (государственных) услуг.