

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ПЕЛЫМ**

|  |
| --- |
| от 14.04.2016 № 117  п. Пелым |

**Об утверждении Порядка проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городском округе Пелым**

В целях реализации Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=818B8D2BA673886D7BD27E81FAE33786AEB3D040CD111A556F2D6D8000R4j3J) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Постановлением Правительства Свердловской области от 03.08.2011 [№ 1014-ПП](consultantplus://offline/ref=B0B5E435C7208B4A7425166F4636ED18CCB7EEA7FA9546FF8F39AC8905AB7C1B8C0D3CACB6BA1BD9BD5F35E11FIEL) «О Программе снижения административных барьеров, оптимизации и повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области на 2011 - 2013 годы», [Постановлением](consultantplus://offline/ref=818B8D2BA673886D7BD2608CEC8F698CAEB18A4DCE17170A347C6BD75F138CC9A746A82BEBC815242D37CAF2R6j5J) Правительства Свердловской области от 29.01.2013 № 100-ПП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области», руководствуясь [Уставом](consultantplus://offline/ref=818B8D2BA673886D7BD2608CEC8F698CAEB18A4DCE101905337C6BD75F138CC9A746A82BEBC815242D37C2FBR6j4J) городского округа Пелым, администрация городского округа Пелым

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить [Порядок](#Par29) проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городском округе Пелым (прилагается).
2. Муниципальным служащим администрации городского округа Пелым, ответственным за предоставление муниципальных услуг:
3. организовать работу по проведению мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городском округе Пелым в соответствии с настоящим [Порядком](#Par29);
4. ежеквартально в срок до 03 числа месяца, следующего за отчетным кварталом предоставлять в экономико-правовой отдел администрации городского округа Пелым отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг.
5. Экономико-правовому отделу администрации городского округа Пелым (А.Ф. Чемякина):
6. проводить анализ результатов мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городском округе Пелым и осуществлять подготовку предложений по повышению качества предоставления муниципальных услуг в городском округе Пелым;
7. предоставлять сводный отчет о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городском округе Пелым (ежеквартальный отчет до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ежегодный отчет до 10 числа месяца, следующего за отчетным годом) в Государственное бюджетное учреждение Свердловской области Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг;
8. размещать отчетность о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на официальном сайте городского округа Пелым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
9. Настоящее постановление опубликовать в газете «Пелымский вестник» и разместить на официальном сайте городского округа Пелым в сети «Интернет».
10. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации городского округа Пелым Е.А. Смертину.

Главы городского округа Пелым Ш.Т. Алиев

|  |
| --- |
| Утвержден  постановлением администрации  городского округа Пелым  от 14.04.2016 № 117 |

**Порядок**

**проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в городском округе Пелым**

**Раздел 1. Общие положения**

1. Настоящий Порядок разработан в целях создания системы мониторинга качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными служащими администрации городского округа Пелым.

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.

1. Мониторинг осуществляется в целях:
2. 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;
3. последующего определения и реализации мер по улучшению качества и доступности предоставления муниципальных услуг гражданам и организациям;
4. контроля последующей динамики качества и доступности муниципальных услуг, результативности мер по их улучшению.
5. Основными задачами мониторинга являются:
6. выявление административных барьеров при предоставлении муниципальных услуг и выработка предложений по их устранению;
7. выявление факторов, способствующих появлению административных барьеров, и выработка предложений по их устранению;
8. анализ соблюдения регламентов предоставления муниципальных услуг;
9. выявление динамики роста (снижения) уровня качества и доступности предоставления муниципальных услуг;
10. подготовка предложений по оптимизации процесса предоставления муниципальных услуг.
11. 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.

Финансирование мероприятий по привлечению специализированных независимых организаций осуществляется за счет и в пределах средств, предусмотренных по соответствующему главному распорядителю бюджетных средств, в том числе на реализацию муниципальных программ.

1. Объектом мониторинга 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 муниципальными служащими администрации городского округа Пелым, классифицированных по следующим признакам:

1. по категориям заявителей:

муниципальные услуги, заявителями которых являются физические лица;

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

1. 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.

1. Предметом мониторинга являются:
2. соблюдение регламентов предоставления муниципальных услуг;
3. обращения заявителей, обусловленные проблемами, возникающими у заявителей при получении муниципальной услуги;
4. финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги;
5. затраты времени заявителя при получении им конечного результата муниципальной услуги.

**Раздел 2. Организация и проведение мониторинга**

1. Мониторинг проводится в пять этапов.
2. На первом этапе (организационном) осуществляются:
3. определение критерия значимости услуги для проведения мониторинга;
4. выбор подлежащих мониторингу муниципальных услуг в соответствии с критериями значимости услуги;
5. выбор методов сбора и обработки информации по исследуемым муниципальным услугам.
6. На втором этапе (подготовительном) осуществляются:
7. предварительный анализ нормативно-правовой базы, жалоб граждан и организаций, открытых источников с целью определения проблем, возникающих при предоставлении муниципальных услуг;
8. разработка инструментов сбора информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг, в том числе форм анкет, рекомендаций интервьюерам, сводных форм;
9. формирование выборки для проведения опросов;
10. определение способов обработки (анализа и оценки) первичной информации по каждой из исследуемых муниципальных услуг.
11. На третьем этапе осуществляются:
12. сбор первичной информации по показателям согласно [Приложениям № 1](consultantplus://offline/ref=77CCD60E6B709F5EDE2F9525CF5FF26329A26C0416457E8E9F571DB11D87C55F29E502BCF9DC4E8E4CB1FAE9w7t6G), [№ 2](consultantplus://offline/ref=77CCD60E6B709F5EDE2F9525CF5FF26329A26C0416457E8E9F571DB11D87C55F29E502BCF9DC4E8E4CB1FBE0w7t5G) к настоящему Порядку;
13. формирование итоговых массивов данных, заполнение сводных форм представления информации.

Показатели качества и доступности государственных (муниципальных) услуг, приведенные в формах [Приложений № 1](consultantplus://offline/ref=77CCD60E6B709F5EDE2F9525CF5FF26329A26C0416457E8E9F571DB11D87C55F29E502BCF9DC4E8E4CB1FAE9w7t6G), [№ 2](consultantplus://offline/ref=77CCD60E6B709F5EDE2F9525CF5FF26329A26C0416457E8E9F571DB11D87C55F29E502BCF9DC4E8E4CB1FBE0w7t5G) к настоящему Порядку, являются обязательным минимумом для сбора первичной информации и, при необходимости, могут быть дополнены иными показателями с учетом специфики предоставления муниципальной услуги.

1. На четвертом этапе должны быть установлены следующие показатели:
2. затраты времени и финансовые затраты заявителя на получение муниципальной услуги;
3. нормативно установленные и фактические значения исследуемых параметров;
4. параметры, нормативно установленные, значения которых отсутствуют;
5. соотношение нормативно установленных (при наличии) и фактических значений исследованных параметров;
6. интегрированная оценка качества и доступности рассматриваемой муниципальной услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей.
7. 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 муниципальные нормативные правовые акты, административные регламенты предоставления муниципальных услуг.

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**

1. При проведении мониторинга с учетом особенностей исследуемой муниципальной услуги используются следующие методы сбора первичной информации о качестве и доступности муниципальной услуги:
2. анализ нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;
3. 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;
4. метод экспертных оценок.
5. В качестве дополнительных объективных источников информации, подтверждающих и уточняющих получаемые данные, целесообразно использовать:
6. статистическую информацию органов власти и организаций, оказывающих услуги;
7. данные судов и прокуратуры;
8. информацию от Уполномоченного по правам человека в Свердловской области, Уполномоченного по правам ребенка в Свердловской области;
9. информацию от общественных объединений;
10. информацию от экспертных организаций.

**Раздел 4. Результаты и формы отчетности о проведении мониторинга**

1. По итогам проведения мониторинга составляются ежеквартальные и ежегодные отчеты.
2. Ежеквартальный [отчет](consultantplus://offline/ref=77CCD60E6B709F5EDE2F9525CF5FF26329A26C0416457E8E9F571DB11D87C55F29E502BCF9DC4E8E4CB1FAE9w7t6G) составляется муниципальными служащими администрации городского округа Пелым, ответственными за предоставление муниципальных услуг, по каждой из исследуемых муниципальных услуг в срок до 03 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, и направляется в экономико-правовой отдел администрации городского округа Пелым согласно Приложению № 1 к настоящему Порядку.
3. Экономико-правовой отдел администрации городского округа Пелым:

обобщает представленные муниципальными служащими администрации городского округа Пелым, ответственными за предоставление муниципальных услуг, отчеты;

проводит анализ результатов мониторинга качества предоставления муниципальных услуг;

направляет обобщенные отчеты (ежеквартальный отчет до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ежегодный отчет до 10 числа месяца, следующего за отчетным годом) в Государственное бюджетное учреждение Свердловской области Многофункциональный центр предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Ежегодный отчет составляется по форме согласно Приложению № 2 к настоящему Порядку.

1. Материалы годового отчета о результатах проведения мониторинга размещаются на официальном сайте городского округа Пелым в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Приложение № 1

к Порядку проведения мониторинга

качества предоставления муниципальных

услуг в городском округе Пелым

ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ

О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

ЗА \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ ГОД

Орган/структурное подразделение администрации, предоставляющий услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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 администрацией городского округа Пелым, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ процентов.

Раздел 2. КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

ПО КАЖДОЙ УСЛУГЕ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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 орган исполнительной власти (ОМСУ), 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, рублей | |
| всего | в том числе обосно-ванных | 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 ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО ИХ РЕШЕНИЮ

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

Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга:

1. предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты городского округа Пелым, 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

Глава городского округа Пелым \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (Ф.И.О.)

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

Приложение № 2

к Порядку проведения мониторинга

качества предоставления муниципальных

услуг в городском округе Пелым

ЕЖЕГОДНЫЙ ОТЧЕТ

О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ЗА 20\_\_ Г.

Орган, предоставляющий услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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 администрацией городского округа Пелым\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ процентов.

Раздел 2. КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПО КАЖДОЙ УСЛУГЕ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  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 орган исполнительной власти (ОМСУ), МФЦ для получения одной услуги, раз | | Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой, минут | | Срок предоставления услуги | | | Стоимость получения результатов каждой услуги (размер госпошлины, сбора), рублей | |
| всего | в том числе обосно-ванных | норматив | факт (в среднем) | норматив | факт | норматив, дней | факт, дней | доля услуг, оказанных с нарушением нормативного срока, процентов | 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 ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО ИХ РЕШЕНИЮ

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

Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга:

1. предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты администрации городского округа Пелым, 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 услуг\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

Глава городского округа Пелым

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

(подпись) (Ф.И.О.)

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