

Отчет
о результатах проведения мониторинга качества предоставления
государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе
в 2020 году

В целях реализации постановления Администрации Миасского городского округа 15.11.2013 г. № 7332 «О проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе» (с учетом изменений от 18.05.2020 г.) Управлением экономики Администрации Миасского городского округа в 2020 году проведен ежегодный мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе (далее – МГО) за отчетный период.

Отчетный период: с 01 октября 2019 г. по 30 сентября 2020 г.

При проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг использовались следующие основные нормативные правовые акты:

- постановление Администрации МГО от 15.11.2013 г. № 7332 «О проведении мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе» (с учетом изменений от 18.05.2020 г.);

- постановление Администрации МГО от 11.02.2016 № 707 «Об утверждении Перечней государственных и муниципальных функций и услуг в Миасском городском округе» (с учетом изменений от 12.10.2020 г.);

- административные регламенты по предоставлению структурными подразделениями Администрации МГО, отраслевыми (функциональными) органами Администрации МГО, муниципальными учреждениями МГО государственных и муниципальных услуг, утвержденные постановлениями Администрации МГО;

- Приказ Минюста России от 28.12.2018 г. № 307 «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги по государственной регистрации актов гражданского состояния органами, осуществляющими государственную регистрацию актов гражданского состояния на территории Российской Федерации».

Целью проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - Мониторинг) является реализация структурными подразделениями Администрации МГО, отраслевыми (функциональными) органами Администрации МГО, муниципальными учреждениями МГО мер по повышению доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - услуг).

Основные задачи Мониторинга:

- 1) определение уровня общей удовлетворенности граждан и организаций качеством предоставления услуг;

- 2) определение уровня доступности услуг в части территориальной удаленности, финансовой приемлемости, удобства графика работы структурных подразделений Администрации МГО, отраслевых (функциональных) органов Администрации МГО, муниципальных учреждений МГО;

- 3) определение технологичности процедур предоставления услуг в части оптимальности временных, финансовых и других затрат на их получение;

- 4) установление фактов поступления от заявителей обоснованных жалоб на решения и действия (бездействие) сотрудников структурного подразделения Администрации МГО, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО, предоставляющих услугу, либо их отсутствия;

- 5) выявление проблем, возникающих у заявителей при получении услуг, и ожиданий, касающихся качества их предоставления;

6) разработка рекомендаций по оптимизации процесса предоставления услуг, повышению качества их предоставления.

По состоянию на 12.10.2020 г. в рамках реализации Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в Миасском городском округе предоставляется 170 услуг и оказывается 11 муниципальных функций по муниципальному контролю, структура которых отражена в диаграммах 1 и 2.

Диаграмма 1

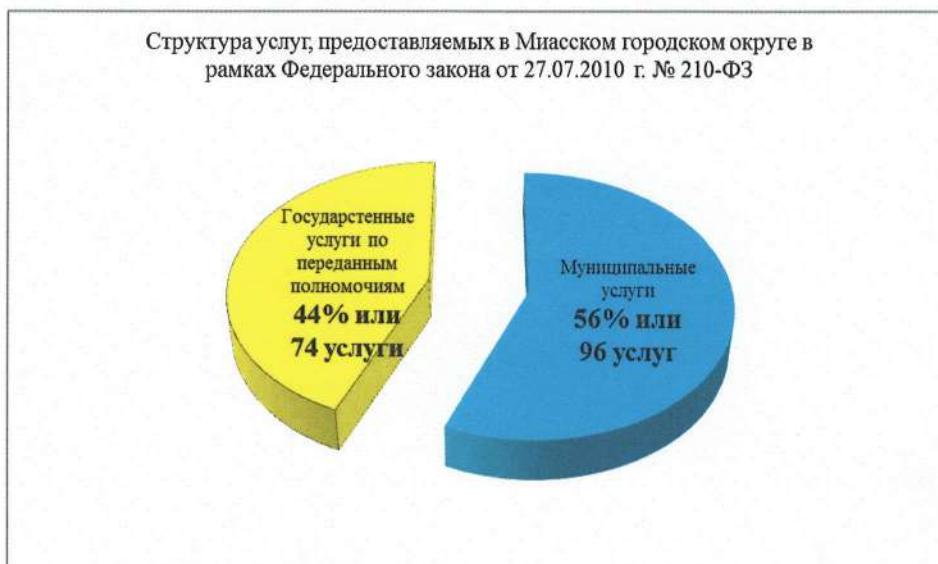
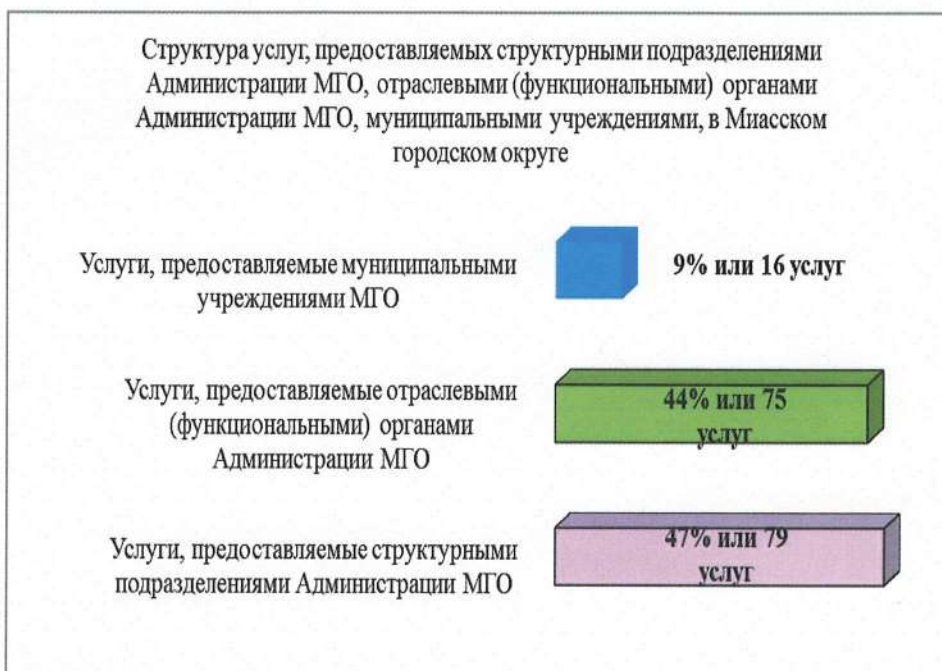


Диаграмма 2



В рамках Мониторинга были исследованы и проанализированы услуги, предоставляемые структурными подразделениями Администрации МГО, отраслевыми (функциональными) органами Администрации МГО и муниципальными учреждениями МГО, по следующим наиболее массовым и востребованным 19 (или 11% от общего количества услуг) государственным и муниципальным услугам, отраженным в нижеприведенной таблице 1.

Таблица 1

№ п/п	Наименование государственной, муниципальной услуги	Вид услуги	Наименования структурного подразделения, отраслевого (функционального) органа Администрации МГО, муниципального учреждения МГО, ответственного за предоставление государственной, муниципальной услуги
Муниципальные учреждения МГО			
1	Обучение населения способам защиты и действиям в чрезвычайных ситуациях	Муниципальная	МКУ «Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Миасского городского округа»
2	Оформление разрешений на вырубку зеленых насаждений	Муниципальная	МКУ «Управление по экологии и природопользованию Миасского городского округа»
3	Проведение консультаций по вопросам охраны окружающей среды	Муниципальная	МКУ «Управление по экологии и природопользованию Миасского городского округа»
4	Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме	Муниципальная	МКУ «Комитет по строительству»
Отраслевые (функциональные) органы Администрации МГО			
5	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях	Муниципальная	Управление образования Администрации Миасского городского округа
6	Обеспечение отдыха детей в каникулярное время	Муниципальная	Управление образования Администрации Миасского городского округа
7	Выплата компенсации части родительской платы за содержание детей в детских дошкольных образовательных организациях	Государственная	Управление образования Администрации Миасского городского округа
8	Предоставление права льготного проезда на территории Миасского городского округа в безналичной форме	Муниципальная	Управление социальной защиты населения Администрации Миасского городского округа
9	Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи	Муниципальная	Управление социальной защиты населения Администрации Миасского городского округа
10	Выплата единовременного социального пособия гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, на территории Миасского городского округа	Муниципальная	Управление социальной защиты населения Администрации Миасского городского округа
Структурные подразделения Администрации МГО			
11	Предоставление информационной и консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства	Муниципальная	Управление экономики Администрации Миасского городского округа
12	Выдача разрешения на право проведения ярмарки на территории Миасского городского округа	Муниципальная	Управление экономики Администрации Миасского городского округа
13	Предоставление торговых мест на участие в ярмарке на территории Миасского городского округа	Муниципальная	Управление экономики Администрации Миасского городского округа
14	Выдача ордеров на производство земляных работ	Муниципальная	Управления ЖКХ, энергетики и транспорта Администрации Миасского городского округа
15	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка	Муниципальная	Управление архитектуры, градостроительства и земельных отношений Администрации Миасского городского округа
16	Утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане территории	Муниципальная	Управление архитектуры, градостроительства и земельных отношений Администрации Миасского городского округа
17	Продажа в собственность граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей имущества, находящегося в муниципальной собственности (приватизация).	Муниципальная	Управление муниципальной собственности Администрации Миасского городского округа
18	Выдача повторных свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих факты государственной регистрации актов гражданского состояния	Государственная	Отдел ЗАГС Администрации Миасского городского округа
19	Внесение исправлений и (или) изменений в записи актов гражданского состояния	Государственная	Отдел ЗАГС Администрации Миасского городского округа

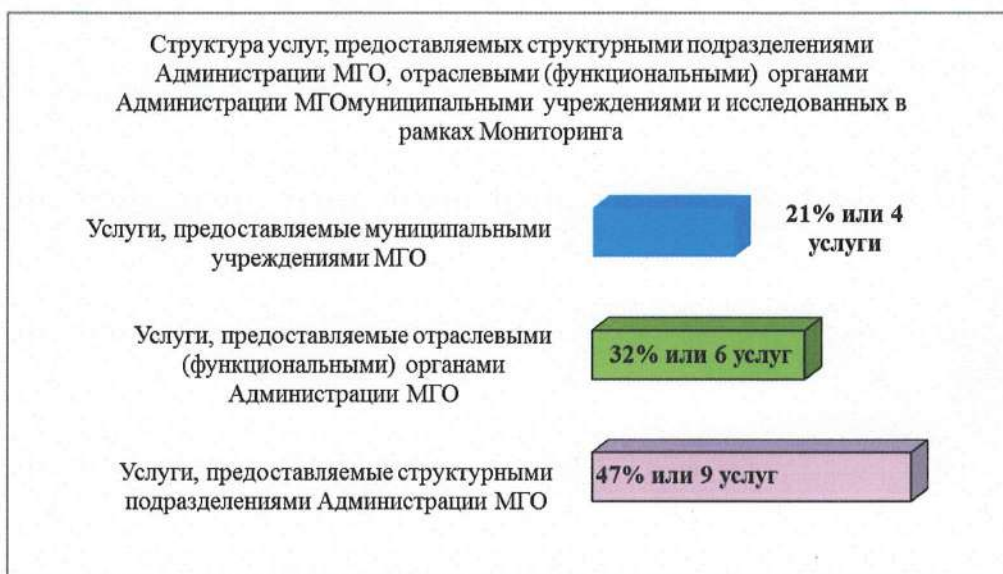
Вышеуказанные услуги включены в Перечни государственных и муниципальных функций и услуг в Миасском городском округе, утвержденные постановлением Администрации МГО от 11.02.2016 года № 707.

Структура услуг, исследованных в рамках Мониторинга, отражена в нижеприведенных диаграммах 3 и 4.

Диаграмма 3



Диаграмма 4



В ходе проведения Мониторинга систематизированы сведения о соблюдении основных требований предоставления услуг, представленные в нижеприведенной таблице 2.

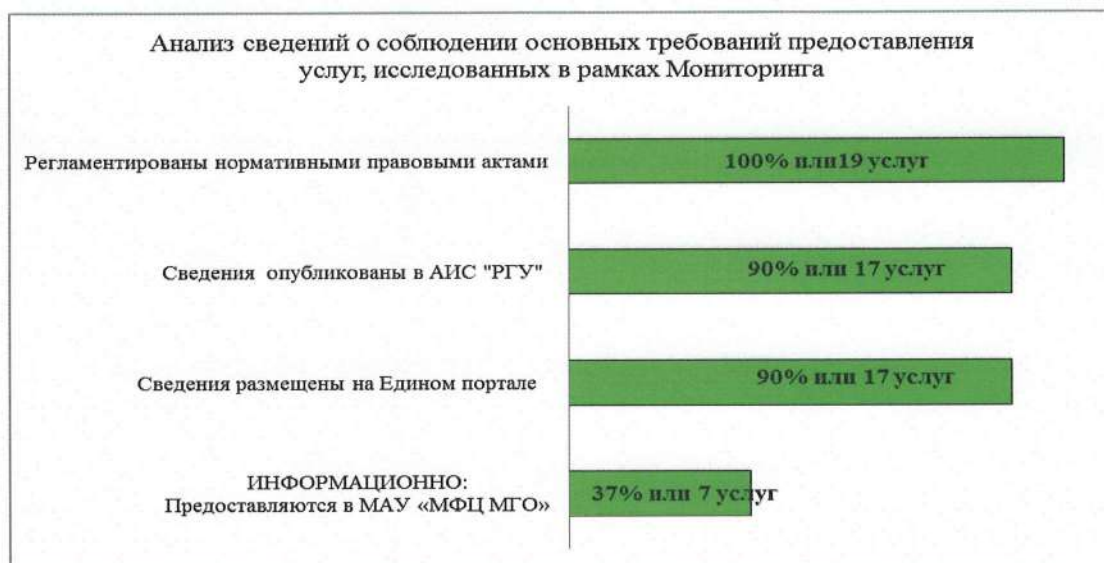
Таблица 2

№ п/п	Наименование государственной, муниципальной услуги	Основных требования предоставления услуг, установленные административными регламентами			
		Наличие административного регламента по предоставлению услуги	Сведения об опубликовании в АИС "РГУ"	Размещение сведений об услуге на Едином портале гос. и мун. услуг (функций)	Возможность получения услуги через МАУ «МФЦ МГО»
Муниципальные учреждения МГО					
1	Обучение населения способам защиты и действиям в чрезвычайных ситуациях	утвержден	опубликованы	размещены	нет

2	Оформление разрешений на вырубку зеленых насаждений	утвержден	опубликованы	размещены	нет
3	Проведение консультаций по вопросам охраны окружающей среды	утвержден	опубликованы	размещены	нет
4	Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме	утвержден	опубликованы	размещены	да
Отраслевые (функциональные) органы Администрации МГО					
5	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях	утвержден	опубликованы	размещены	нет
6	Обеспечение отдыха детей в каникулярное время	утвержден	опубликованы	размещены	нет
7	Выплата компенсации части родительской платы за содержание детей в детских дошкольных образовательных организациях	утвержден	опубликованы	размещены	нет
8	Предоставление права льготного проезда на территории Миасского городского округа в безналичной форме	утвержден	не опубликованы	не размещены	да
9	Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи	утвержден	опубликованы	размещены	да
10	Выплата единовременного социального пособия гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, на территории Миасского городского округа	утвержден	опубликованы	размещены	нет
Структурные подразделения Администрации МГО					
11	Предоставление информационной и консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства	утвержден	опубликованы	размещены	нет
12	Выдача разрешения на право проведения ярмарки на территории Миасского городского округа	утвержден	опубликованы	размещены	нет
13	Предоставление торговых мест на участие в ярмарке на территории Миасского городского округа	утвержден	опубликованы	размещены	нет
14	Выдача ордеров на производство земляных работ	утвержден	не опубликованы	не размещены	да
15	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка	утвержден	опубликованы	размещены	да
16	Утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане территории	утвержден	опубликованы	размещены	да
17	Продажа в собственность граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей имущества, находящегося в муниципальной собственности (приватизация).	утвержден	опубликованы	размещены	нет
18	Выдача повторных свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих факты государственной регистрации актов гражданского состояния	утвержден	опубликованы	размещены	да
19	Внесение исправлений и (или) изменений в записи актов гражданского состояния	утвержден	опубликованы	размещены	нет

Анализ сведений о соблюдении основных требований предоставления услуг, исследованных в рамках Мониторинга, на основании данных таблицы 2 отражен в диаграмме 5.

Диаграмма 5



Мониторинг проводился с применением системы общих показателей качества и доступности услуг и их индикаторов, утвержденных постановлением Администрации МГО от 15.11.2013 г. № 7332 (с учетом изменений от 18.05.2020 г.).

Результаты проведенного Мониторинга отражены в приложениях № 1-3 к настоящему отчету о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе за отчетный период.

При проведении Мониторинга использовались следующие основные методы:

- письменный опрос (анкетирование) заявителей с целью сбора первичной информации;
- анализ нормативно-правовой базы с целью определения и сравнения нормативно - установленных значений и исследуемых показателей;
- экспертное интервью с должностными лицами и сотрудниками структурных подразделений Администрации МГО, отраслевых (функциональных) органов Администрации МГО, муниципальных учреждений МГО;
- анализ динамики отчетных данных статистической формы 1-ГМУ «Сведения о предоставлении государственных (муниципальных) услуг» за отчетный период (с 01 октября 2019 г. по 30 сентября 2020 г.) и прошлый отчетный период (с 01 октября 2018 г. по 30 сентября 2019 г.).

Каждая из проанализированных услуг оценивалась по показателям качества, содержащим следующие сведения:

- характеристика заявителей;
- динамика количества обращений заявителей за получением услуги;
- нормативное и фактическое количество посещений заявителя для получения услуги;
- нормативное и фактическое время ожидания в очереди при обращении заявителей за предоставлением услуги;
- удовлетворенность заявителей качеством предоставления услуги;
- количество жалоб заявителей, в том числе удовлетворенных в досудебном порядке.

По результатам анализа проведенного Мониторинга за отчетный период установлено следующее:

- 1) Общее количество обращений заявителей за предоставлением услуг, исследованных в рамках Мониторинга, за отчетный период составило 16613 обращений, что на 40% (или на 10981 обращений) ниже уровня прошлого отчетного периода.

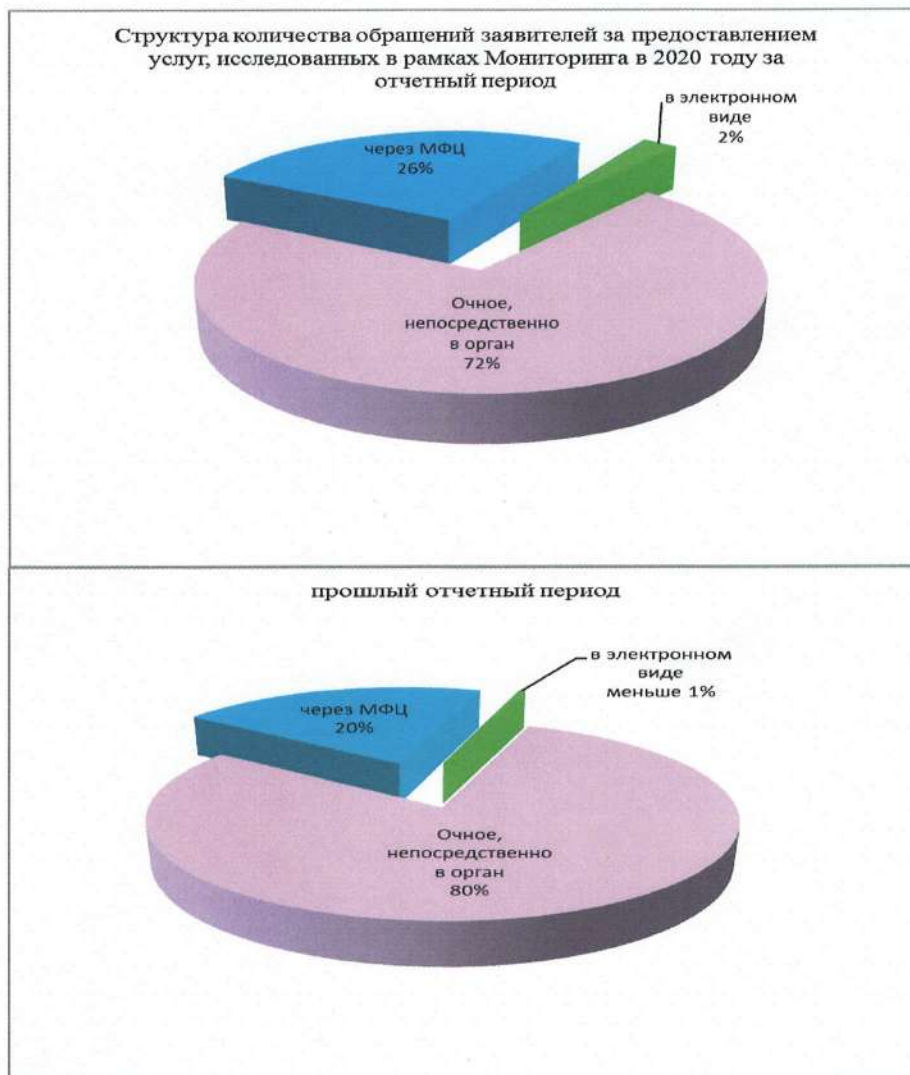
Основной причиной снижения обращений заявителей за предоставлением услуг является введение ограничительных мероприятий по очному приему заявителей на основании распоряжения Правительства Челябинской области от 18.03.2020 г. № 146-РП «О введении режима повышенной готовности» и постановления Администрации МГО от 19.03.2020 г. № 1265 «О введении режима повышенной готовности в Миасском городском округе».

В отчетном периоде через МАУ «МФЦ МГО» поступило 4308 обращений заявителей или 26% от общего количества обращений (в прошлом отчетном периоде данный показатель составлял 20%).

В электронном виде за услугами обратились 394 заявителя, в том числе с использованием Единого портала государственных услуг (функций) - 67 заявителей.

Результаты исследования по данному вопросу отражены в диаграмме 6.

Диаграмма 6



2) По данному количеству обращений заявителей (16613) приняты следующие решения по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг:

- положительные (выдача документов, совершенные действия, услуга предоставлена в полном объеме) – 16322 решения,
- отрицательные – 265 решений в связи с подачей неполного пакета документов заявителями или с несоответствием категории заявителей согласно требованиям административных регламентов,
- о приостановлении предоставления услуги – 26 решений.

3) Исследуемые услуги, предоставляемые физическим и юридическим лицам, оказывались бесплатно, за исключением двух государственных услуг, за предоставление которых предусмотрено ст. 333.33 Налогового Кодекса РФ взимание государственной пошлины Отделом ЗАГС Администрации МГО.

4) Фактическое количество посещений заявителя для получения услуги соответствовало установленной в административном регламенте норме.

5) Среднее время ожидания в очереди не превышало время, установленное в административном регламенте предоставления соответствующей услуги.

6) В анкетировании приняло участие 1307 респондентов, что составляет 8% от общего количества обращений заявителей. Снижение количества анкетизируемых обусловлено введением ограничительных мер в связи с пандемией коронавирусной инфекции.

Результаты опроса позволили сделать следующие выводы:

- основными источниками получения информации остались привычные способы: большинство респондентов предпочли личное обращение и телефонные консультации с сотрудником, ответственным за предоставление услуги,

- 93% респондентов отметили свою удовлетворенность сроками ожидания в очереди;

- 75% респондентов удовлетворены комфортностью помещений, мест для ожидания и приема заявителей;

- 91% респондентов получили результат услуги в нормативно установленные сроки;

- 92% респондентов удовлетворены качеством консультаций (предоставления помощи);

- 96% респондентов удовлетворены внимательностью, вежливостью и компетентностью должностных лиц структурных подразделений Администрации МГО, отраслевых (функциональных) органов Администрации МГО и муниципальных учреждений МГО;

- 86% респондентов оценили расположение конкретного структурного подразделения и график его работы как удовлетворительные;

- 3% респондентов вынужденно обратились к посредникам для получения муниципальной услуги – «Утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане территории».

Удовлетворенность участников анкетирования фактическим качеством результата предоставления услуги (в целом) сохранилась на уровне прошлого отчетного периода и составила 95%.

7) Установлены единичные факты наличия мотивированных жалоб, поступивших от заявителей в процессе предоставления следующих услуг:

- муниципальной услуги в области градостроительной деятельности – 2 жалобы,

- государственной услуги в области образования – 1 жалоба.

Жалобы заявителей признаны обоснованными и удовлетворены в досудебном порядке.

Кроме того, были поданы 2 иска в Миасский городской суд по муниципальной услуге в области градостроительной деятельности, которые по решению Миасского городского суда не были удовлетворены в пользу заявителей.

На основании вышеизложенного, с учетом результатов Мониторингов прошлых отчетных периодов результаты настоящего Мониторинга свидетельствуют о стабильной удовлетворительной оценке качества предоставления услуг в Миасском городском округе как на основании анализа базовых показателей текущей деятельности структурных подразделений Администрации МГО, отраслевых (функциональных) органов Администрации МГО, муниципальных учреждений МГО, так и анализа анкетного опроса заявителей.

Нарушений действующих порядков предоставления услуг или их несоответствия административным регламентам выявлено не было.

В целях оптимизации процесса предоставления услуг и повышения качества их предоставления и доступности для населения Миасского городского округа можно выделить следующие основные направления дальнейшей работы структурных подразделений Администрации МГО, отраслевых (функциональных) органов Администрации МГО, муниципальных учреждений МГО:

1. Обеспечение соответствия условий предоставления услуг нормативно-установленным стандартам в части своевременной актуализации:

- нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление услуг;
- сведений об услуге при опубликовании в автоматизированной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций);
- сведений об услуге при опубликовании на Едином портале государственных услуг (функций) (www.gosuslugi.ru) и на региональном портале государственных и муниципальных услуг (функций) Челябинской области (www.gosuslugi74.ru).

2. Обращение особого внимания на наличие повторных обращений по причине ошибок сотрудников, а также на наличие жалоб от заявителей, связанных с ненадлежащим выполнением обязанностей сотрудников и обращением с заявителями.

3. Определение места для информационного стенда по предоставляемым услугам и в целях соблюдения информационного обеспечения услуги, определяющего общую осведомленность заявителей о способах, условиях, порядке предоставления услуги, размещение или актуализация необходимой информации.

4. Размещение отчетов о результатах Мониторинга за отчетный период на официальных сайтах.

5. Разработка плана корректирующих и предупреждающих мероприятий, направленных на устранение несоответствий, выявленных по результатам проведенного Мониторинга за отчетный период, с учетом вышеперечисленных направлений работы по данному вопросу.

Во исполнение подпункта 4 пункта 2 постановления Администрации МГО от 15.11.2013 г. № 7332 (с учетом изменений от 18.05.2020 г.) итоговый отчет о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе за отчетный период публикуется на официальном сайте Администрации МГО: miass.gov74.ru.

Приложение № 1
к отчету о результатах проведения мониторинга качества
предоставления государственных и муниципальных услуг
в Миасском городском округе в 2020 году

Информация о государственных и муниципальных услугах, предоставляемых в электронном виде в Миасском городском округе
за период с 01.10.2019 года по 30.09.2020 года *

Количество государственных и муниципальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями, отраслевыми (функциональными) органами Администрации МГО, муниципальными учреждениями МГО	Количество государственных и муниципальных услуг с доступной о них информацией на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)	Количество государственных и муниципальных услуг, размещенных на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)	Количество государственных и муниципальных услуг с формами документов, необходимых для получения услуги, доступных для копирования и сохранения	Количество государственных и муниципальных услуг с возможностью заполнения форм документов, необходимых для получения услуги, в электронном виде с последующим выводом на печать	Количество государственных и муниципальных услуг с возможностью представления документов, необходимых для получения услуги, в электронном виде с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)	Количество обращений за получением государственной и муниципальной услуги в электронном виде	Количество государственных и муниципальных услуг, при предоставлении которых используется система межведомственного электронного взаимодействия
19	17	15	13	8	1	394	10

* Примечание: информация по услугам, по которым проводился Мониторинг в 2020 году

Приложение № 2
к отчету о результатах проведения мониторинга
качества предоставления государственных и муниципальных услуг
в Миасском городском округе в 2020 году

Информация о жалобах, поступивших от заявителей в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе
за период с 01.10.2019 года по 30.09.2020 года

№ п/п	Наименование государственной или муниципальной услуги	Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию жалоб	Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы	Количество обращений заявителей о досудебном обжаловании, направленных			Количество удовлетворенных жалоб, поданных в досудебном порядке	Количество неудовлетворенных жалоб, поданных в досудебном порядке	Количество жалоб, признанных необоснованными	Количество жалоб, поданных в судебные и иные органы	Количество жалоб, удовлетворенных по решениям судебных и иных органов
				через ОМС	через МФЦ	через Портал					
Управление экономики Администрации МГО											
1	Предоставление информационной и консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства	Начальник Управления экономики Администрации МГО	Начальник Управления экономики Администрации МГО	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Выдача разрешения на право проведения ярмарки на территории Миасского городского округа	Начальник Управления экономики Администрации МГО	Начальник Управления экономики Администрации МГО	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Предоставление торговых мест на участие в ярмарке на территории Миасского городского округа	Начальник Управления экономики Администрации МГО	Начальник Управления экономики Администрации МГО	0	0	0	0	0	0	0	0
Управления ЖКХ, энергетики и транспорта Администрации Миасского городского округа											
4	Выдача ордеров на производство земляных работ	Документовед Управления ЖКХ, энергетики и транспорта Администрации МГО	Начальник Управления ЖКХ, энергетики и транспорта Администрации МГО	0	0	0	0	0	0	0	0
Управление архитектуры, градостроительства и земельных отношений Администрации Миасского городского округа											
5	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка	Сотрудник отдела по работе с обращениями граждан	Заместитель Главы Округа (по имущественному комплексу), Начальник Управления архитектуры, градостроительства и земельных отношений	0	0	0	0	0	0	0	0

№ п/п	Наименование государственной или муниципальной услуги	Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию жалоб	Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы	Количество обращений заявителей о досудебном обжаловании, направленных			Количество удовлетворенных жалоб, поданных в досудебном порядке	Количество неудовлетворенных жалоб, поданных в досудебном порядке	Количество жалоб, признанных необоснованными	Количество жалоб, поданных в судебные и иные органы	Количество жалоб, удовлетворенных по решениям судебных и иных органов
				через ОМС	через МФЦ	через Портал					
6	Утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане территории	Сотрудник отдела по работе с обращениями граждан	Заместитель Главы Округа (по имущественному комплексу), Начальник Управления архитектуры, градостроительства и земельных отношений	2	0	0	2	0	0	2	0
Управление муниципальной собственности Администрации Миасского городского округа											
7	Продажа в собственность граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей имущества, находящегося в муниципальной собственности (приватизация)	Сотрудник отдела по работе с обращениями граждан	Заместитель Главы Округа (по имущественному комплексу)	0	0	0	0	0	0	0	0
Управление образования Администрации Миасского городского округа											
8	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях	Начальник Управления образования Администрации МГО, Директор общеобразовательной организации, Заведующий дошкольной образовательной организации	Начальник Управления образования Администрации МГО, Директор общеобразовательной организации, Заведующий дошкольной образовательной организации	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Обеспечение отдыха детей в каникулярное время	Начальник Управления образования Администрации МГО, Директор общеобразовательной организации	Начальник Управления образования Администрации МГО, Директор общеобразовательной организации	0	0	0	0	0	0	0	0

№ п/п	Наименование государственной или муниципальной услуги	Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию жалоб	Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы	Количество обращений заявителей о досудебном обжаловании, направленных			Количество удовлетворенных жалоб, поданных в досудебном порядке	Количество неудовлетворенных жалоб, поданных в досудебном порядке	Количество жалоб, признанных необоснованными	Количество жалоб, поданных в судебные и иные органы	Количество жалоб, удовлетворенных по решениям судебных и иных органов
				через ОМС	через МФЦ	через Портал					
10	Выплата компенсации части родительской платы за содержание детей в детских дошкольных образовательных организациях	Начальник Управления образования Администрации МГО, Директор общеобразовательной организации, Заведующий дошкольной образовательной организации	Начальник Управления образования Администрации МГО, Директор общеобразовательной организации, Заведующий дошкольной образовательной организации	1	0	0	1	0	0	0	0
Управление социальной защиты населения Администрации Миасского городского округа											
11	Предоставление права льготного проезда на территории Миасского городского округа в безналичной форме	Специалист УСЗН Администрации МГО	Начальник УСЗН Администрации МГО, Заместитель начальника УСЗН Администрации МГО	0	0	0	0	0	0	0	0
12	Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи	Специалист УСЗН Администрации МГО	Начальник УСЗН Администрации МГО, Заместитель начальника УСЗН Администрации МГО	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Выплата единовременного социального пособия гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, на территории Миасского городского округа	Специалист УСЗН Администрации МГО	Начальник УСЗН Администрации МГО, Заместитель начальника УСЗН Администрации МГО	0	0	0	0	0	0	0	0
Отдел ЗАГС Администрации Миасского городского округа											
14	Выдача повторных свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих факты государственной регистрации актов гражданского состояния	Начальник отдела ЗАГС Администрации МГО	Начальник отдела ЗАГС Администрации МГО	0	0	0	0	0	0	0	0

№ п/п	Наименование государственной или муниципальной услуги	Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию жалоб	Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалобы	Количество обращений заявителей о досудебном обжаловании, направленных			Количество удовлетворенных жалоб, поданных в досудебном порядке	Количество неудовлетворенных жалоб, поданных в досудебном порядке	Количество жалоб, признанных необоснованными	Количество жалоб, поданных в судебные и иные органы	Количество жалоб, удовлетворенных по решениям судебных и иных органов
				через ОМС	через МФЦ	через Портал					
15	Внесение исправлений и (или) изменений в записи актов гражданского состояния	Начальник отдела ЗАГС Администрации МГО	Начальник отдела ЗАГС Администрации МГО	0	0	0	0	0	0	0	0
МКУ "Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Миасского городского округа"											
16	Обучение населения способам защиты и действиям в чрезвычайных ситуациях	Делопроизводитель МКУ "Управление ГОЧС"	Директор МКУ "Управление ГОЧС"	0	0	0	0	0	0	0	0
МКУ "Управление по экологии и природопользованию Миасского городского округа"											
17	Оформление разрешений на вырубку зеленых насаждений	Документовед МКУ "УЭП МГО"	Директор МКУ "УЭП МГО"	0	0	0	0	0	0	0	0
18	Проведение консультаций по вопросам охраны окружающей среды	Документовед МКУ "УЭП МГО"	Директор МКУ "УЭП МГО"	0	0	0	0	0	0	0	0
МКУ "Комитет по строительству"											
19	Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме	Ведущий инженер по перепланировке жилых помещений	Директор МКУ "Комитет по строительству"	0	0	0	0	0	0	0	0
Информация по всем услугам		X	X	3	0	0	3	0	0	2	0

Приложение № 3
к отчету о результатах проведения мониторинга
качества предоставления государственных и муниципальных услуг
в Миасском городском округе в 2020 году

Информация о достижении основных индикаторов предоставления государственных и муниципальных услуг в Миасском городском округе
за период с 01.10.2019 года по 30.09.2020 года

№ п/п	Наименование государственной или муниципальной услуги	Всего обращений заявителей за получением государственной или муниципальной услуги в отчетном периоде	Количество отказов в предоставлении государственной или муниципальной услуги	Количество посещений заявителя для получения государственной или муниципальной услуги, раз		Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за предоставлением государственной или муниципальной услуги, минут		Форма предоставления государственной или муниципальной услуги, единиц			Удовлетворенность заявителей качеством предоставления государственной или муниципальной услуги в целом, % от общего числа заявителей
				норматив	факт	норматив	факт	очная	через МФЦ	в электронном виде	
Управление экономики Администрации МГО											
1	Предоставление информационной и консультационной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства	927	0	1	1	15	менее 15	927	0	0	100%
2	Выдача разрешения на право проведения ярмарки на территории Миасского городского округа	11	0	2	2	15	5	11	0	0	100%
3	Предоставление торговых мест на участие в ярмарке на территории Миасского городского округа	20	0	2	2	12	5	20	0	0	100%
Управления ЖКХ, энергетики и транспорта Администрации Миасского городского округа											
4	Выдача ордеров на производство земляных работ	396	0	3	3	15	менее 15	396	0	0	100%
Управление архитектуры, градостроительства и земельных отношений Администрации Миасского городского округа											
5	Подготовка и выдача градостроительного плана земельного участка	754	15	2	2	15	менее 15	676	32	46	анкетирование не проводилось

№ п/п	Наименование государственной или муниципальной услуги	Всего обращений заявителей за получением государственной или муниципальной услуги в отчетном периоде	Количество отказов в предоставлении государственной или муниципальной услуги	Количество посещений заявителя для получения государственной или муниципальной услуги, раз		Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за предоставлением государственной или муниципальной услуги, минут		Форма предоставления государственной или муниципальной услуги, единиц			Удовлетворенность заявителей качеством предоставления государственной или муниципальной услуги в целом, % от общего числа заявителей
				норматив	факт	норматив	факт	очная	через МФЦ	в электронном виде	
6	Утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане территории	571	126	2	2	15	10	390	164	17	78%
Управление муниципальной собственности Администрации Миасского городского округа											
7	Продажа в собственность граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей имущества, находящегося в муниципальной собственности (приватизация)	134	0	1	1	30	5	0	0	134	100%
Управление образования Администрации Миасского городского округа											
8	Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных учреждениях	2418	0	1	1	15	15	2418	0	0	74%
9	Обеспечение отдыха детей в каникулярное время	188	0	1	1	10	10	188	0	0	80%

№ п/п	Наименование государственной или муниципальной услуги	Всего обращений заявителей за получением государственной или муниципальной услуги в отчетном периоде	Количество отказов в предоставлении государственной или муниципальной услуги	Количество посещений заявителя для получения государственной или муниципальной услуги, раз		Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за предоставлением государственной или муниципальной услуги, минут		Форма предоставления государственной или муниципальной услуги, единиц			Удовлетворенность заявителей качеством предоставления государственной или муниципальной услуги в целом, % от общего числа заявителей
				норматив	факт	норматив	факт	очная	через МФЦ	в электронном виде	
10	Выплата компенсации части родительской платы за содержание детей в детских дошкольных образовательных организациях	2962	0	1	1	15	15	2962	0	0	72%
Управление социальной защиты населения Администрации Миасского городского округа											
11	Предоставление права льготного проезда на территории Миасского городского округа в безналичной форме	1529	0	2	2	15	10	0	1529	0	100%
12	Выдача справки о признании гражданина (семьи) малоимущим (малоимущей) для получения государственной социальной помощи	2590	70	2	2	15	5	554	2036	0	100%
13	Выплата единовременного социального пособия гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, на территории Миасского городского округа	233	11	1	1	15	10	212	21	0	100%

№ п/п	Наименование государственной или муниципальной услуги	Всего обращений заявителей за получением государственной или муниципальной услуги в отчетном периоде	Количество отказов в предоставлении государственной или муниципальной услуги	Количество посещений заявителя для получения государственной или муниципальной услуги, раз		Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за предоставлением государственной или муниципальной услуги, минут		Форма предоставления государственной или муниципальной услуги, единиц			Удовлетворенность заявителей качеством предоставления государственной или муниципальной услуги в целом, % от общего числа заявителей
				норматив	факт	норматив	факт	очная	через МФЦ	в электронном виде	
Отдел ЗАГС Администрации Миасского городского округа											
14	Выдача повторных свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния и иных документов, подтверждающих факты государственной регистрации актов гражданского состояния	2823	0	1	1	15	10	2132	526	165	100%
15	Внесение исправлений и (или) изменений в записи актов гражданского состояния	245	4	2	2	15	менее 15	245	0	0	100%
МКУ "Управление по делам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям Миасского городского округа"											
16	Обучение населения способам защиты и действиям в чрезвычайных ситуациях	92	0	2	2	15	менее 15	92	0	0	анкетирование не проводилось
МКУ "Управление по экологии и природопользованию Миасского городского округа"											
17	Оформление разрешений на вырубку зеленых насаждений	440	39	2	2	20	10	440	0	0	98%
18	Проведение консультаций по вопросам охраны окружающей среды	184	0	2	2	20	10	184	0	0	90%

№ п/п	Наименование государственной или муниципальной услуги	Всего обращений заявителей за получением государственной или муниципальной услуги в отчетном периоде	Количество отказов в предоставлении государственной или муниципальной услуги	Количество посещений заявителя для получения государственной или муниципальной услуги, раз		Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за предоставлением государственной или муниципальной услуги, минут		Форма предоставления государственной или муниципальной услуги, единиц			Удовлетворенность заявителей качеством предоставления государственной или муниципальной услуги в целом, % от общего числа заявителей
				норматив	факт	норматив	факт	очная	через МФЦ	в электронном виде	
МКУ "Комитет по строительству"											
19	Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме	96	0	3	3	15	10	64	0	32	100%
Информация по всем услугам		16 613	265	X	X	X	X	11 911	4 308	394	X