

**ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
**от 29 января 2013 г. N 100-ПП**

**ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ  
В СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Правительства Свердловской области  
от 20.11.2013 N 1410-ПП, от 29.03.2018 N 165-ПП, от 07.03.2019 N 145-ПП,  
от 01.08.2019 N 474-ПП, от 19.11.2020 N 834-ПП)

В соответствии с [Указом](#) Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года N 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления", [разделом 7 главы IV](#) Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы, утвержденной Распоряжением Правительства Российской Федерации от 10.06.2011 N 1021-р, [Указом](#) Губернатора Свердловской области от 21.04.2014 N 201-УГ "Об утверждении Концепции совершенствования государственного и муниципального управления на территории Свердловской области на 2014 - 2018 годы", [Постановлением](#) Правительства Свердловской области от 03.08.2011 N 1014-ПП "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" Правительство Свердловской области постановляет:  
(преамбула в ред. [Постановления](#) Правительства Свердловской области от 29.03.2018 N 165-ПП)

1. Утвердить:

1) [Порядок](#) проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области (прилагается);

2) [Перечень](#) показателей мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в Свердловской области, установленных для исполнительных органов государственной власти Свердловской области и органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, для квартальной отчетности (прилагается);  
(подп. 2 в ред. [Постановления](#) Правительства Свердловской области от 07.03.2019 N 145-ПП)

3) [Перечень](#) показателей мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в Свердловской области, установленных для исполнительных органов государственной власти Свердловской области и органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, для годовой отчетности (прилагается).  
(подп. 3 в ред. [Постановления](#) Правительства Свердловской области от 07.03.2019 N 145-ПП)

1-1. Установить представление данных:

по [Перечню](#) показателей мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в Свердловской области, установленных для исполнительных органов

государственной власти Свердловской области и органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, для квартальной отчетности (далее - Перечень 1) - с отчета за I квартал 2019 года;

по [Перечню](#) показателей мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в Свердловской области, установленных для исполнительных органов государственной власти Свердловской области и органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, для годовой отчетности (далее - Перечень 2) - с отчета за 2019 год.

(п. 1-1 введен [Постановлением](#) Правительства Свердловской области от 07.03.2019 N 145-ПП)

2. Исполнительным органам государственной власти Свердловской области:

1) организовать работу по проведению мониторинга качества предоставления государственных услуг в Свердловской области в соответствии с [Порядком](#);

2) в срок до 1 марта 2013 года привести в соответствие с [Порядком](#) программы исполнительных органов государственной власти Свердловской области по мониторингу качества предоставления государственных услуг.

3 - 4. Утратили силу. - [Постановление](#) Правительства Свердловской области от 29.03.2018 N 165-ПП.

5. Рекомендовать органам местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области:

1) организовать проведение мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в соответствии с [Порядком](#) проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области;

2) осуществлять 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 по показателям согласно [Перечню 1](#) и [Перечню 2](#);

(подп. 2 в ред. [Постановления](#) Правительства Свердловской области от 07.03.2019 N 145-ПП)

3) размещать отчетность о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг на официальных сайтах органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(п. 5 в ред. [Постановления](#) Правительства Свердловской области от 29.03.2018 N 165-ПП)

6. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на Заместителя Губернатора Свердловской области О.Л. Чемезова.

(п. 6 в ред. [Постановления](#) Правительства Свердловской области от 01.08.2019 N 474-ПП)

7. Настоящее Постановление опубликовать в "Областной газете".

Председатель Правительства  
Свердловской области  
Д.В.ПАСЛЕР

**ПОРЯДОК  
ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СVERДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Список изменяющих документов  
(в ред. Постановлений Правительства Свердловской области  
от 20.11.2013 N 1410-ПП, от 29.03.2018 N 165-ПП, от 07.03.2019 N 145-ПП,  
от 19.11.2020 N 834-ПП)

**Глава 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящий Порядок разработан в целях создания системы мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительными органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области в отношении оказываемых ими государственных и муниципальных услуг (далее - мониторинг).

Под мониторингом понимается сбор и анализ информации об уровне качества и доступности государственных и муниципальных услуг, оценка соответствия показателей качества и доступности государственных и муниципальных услуг требованиям, содержащимся в нормативных правовых актах Российской Федерации, Свердловской области.

2. Мониторинг осуществляется в целях:

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

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

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

3. Основными задачами мониторинга являются:

1) выявление административных барьеров при предоставлении государственных и муниципальных услуг и выработка предложений по их устранению;

2) выявление факторов, способствующих появлению административных барьеров, и выработка предложений по их устранению;

3) анализ соблюдения стандартов предоставления государственных и муниципальных услуг;

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

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

4. Для проведения мониторинга 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 нужд, нужд бюджетных учреждений.

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 областных целевых программ.

5. Объектом мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области является отдельная государственная или муниципальная услуга (комплекс услуг) и практика ее предоставления, применения установленных требований к качеству и доступности предоставления государственных или муниципальных услуг.

Мониторинг проводится в отношении всех государственных и муниципальных услуг, предоставляемых исполнительными органами государственной власти Свердловской области и органами местного самоуправления муниципальных образований в Свердловской области, классифицированных по следующим признакам:

(в ред. [Постановления](#) Правительства Свердловской области от 20.11.2013 N 1410-ПП)

1) по категориям заявителей:

государственные (муниципальные) услуги, заявителями которых являются физические лица;

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

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

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

государственные (муниципальные) услуги, соответствующие критерию социальной значимости (в сфере социальной защиты населения, труда и занятости, земельно-имущественных отношений, здравоохранения, образования);

государственные (муниципальные) услуги, соответствующие критерию массовости и экономической значимости для бизнеса, определенные Министерством экономического развития Российской Федерации;

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

6. Предметом мониторинга являются:

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

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

3) финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата государственной

(муниципальной) услуги;

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

## **Глава 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ МОНИТОРИНГА, ТРЕБОВАНИЯ ПО ЕГО ОСУЩЕСТВЛЕНИЮ**

7. Мониторинг проводится в пять этапов.

8. На первом этапе (организационном) осуществляются:

1) определение критерия значимости услуги для проведения мониторинга;

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

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

9. На втором этапе (подготовительном) осуществляются:

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

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

3) формирование выборки для проведения опросов;

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

10. На третьем этапе осуществляются:

1) сбор первичной информации;  
(в ред. [Постановления](#) Правительства Свердловской области от 29.03.2018 N 165-ПП)

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

3) контроль исполнителей, осуществляющих сбор информации по исследуемым государственным (муниципальным) услугам.  
(в ред. [Постановления](#) Правительства Свердловской области от 29.03.2018 N 165-ПП)

Часть вторая утратила силу. - [Постановление](#) Правительства Свердловской области от 29.03.2018 N 165-ПП.

11. 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 государственной (муниципальной) услуги;

2) выявление финансовых затрат и затрат времени заявителя на получение государственной

(муниципальной) услуги, включая необходимость повторного обращения заявителя за предоставлением государственной (муниципальной) услуги;

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

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

5) формирование интегрированной оценки качества и доступности рассматриваемой государственной (муниципальной) 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 государственной (муниципальной) услуги.

12. На четвертом этапе (аналитическом) по каждой из исследуемых государственных (муниципальных) 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 государственной (муниципальной) услуги, имеющих количественное значение;

2) систематизация выявленных проблем качества и доступности государственной (муниципальной) 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 государственной (муниципальной) услуги, соотношений их нормативных и фактических значений с аналогичными данными по другим исследованным государственным (муниципальным) услугам, с данными предыдущего мониторинга исследованной государственной (муниципальной) услуги;

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

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

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

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

нормативно установленные и фактические значения исследуемых параметров;

параметры, нормативно установленные значения которых отсутствуют;

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

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

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

сравнительные значения муниципальных образований в Свердловской области по достигаемым значениям исследуемых параметров;

сравнительные значения исследованных параметров по различным государственным услугам, по предоставляющим их исполнительным органам государственной власти Свердловской области, по результатам предыдущих мониторингов.

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

Указанные предложения должны содержать следующие рекомендации:

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

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

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

об устранении выявленных проблем предоставления рассматриваемой государственной (муниципальной) услуги.

### **Глава 3. МЕТОДЫ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА**

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

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

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

3) метод "контрольных закупок" (при исследовании государственных и муниципальных услуг, предоставляемых гражданам);

4) наблюдение в местах предоставления государственных и муниципальных услуг;

5) метод экспертных оценок.

15. 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.

#### **Глава 4. РЕЗУЛЬТАТЫ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТЧЕТНОСТИ О ПРОВЕДЕНИИ МОНИТОРИНГА**

(в ред. [Постановления](#) Правительства Свердловской области  
от 29.03.2018 N 165-ПП)

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

17. Исполнительные органы государственной власти Свердловской области осуществляют с квартальной и годовой периодичностью информационное наполнение раздела "Мониторинг государственных и муниципальных услуг" автоматизированной системы управления деятельностью исполнительных органов государственной власти Свердловской области (далее - АСУ ИОГВ) не позднее 35 календарного дня после отчетного периода по показателям согласно [Перечню](#) показателей мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в Свердловской области, установленных для исполнительных органов государственной власти Свердловской области и органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, для квартальной отчетности (далее - Перечень 1) и [Перечню](#) показателей мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в Свердловской области, установленных для исполнительных органов государственной власти Свердловской области и органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, для годовой отчетности (далее - Перечень 2), утвержденным постановлением Правительства Свердловской области.

(п. 17 в ред. [Постановления](#) Правительства Свердловской области от 07.03.2019 N 145-ПП)

18. Ежегодный и ежеквартальный отчеты составляются исполнительными органами государственной власти Свердловской области и органами местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, в АСУ ИОГВ согласно [Перечню 1](#) и [Перечню 2](#).

(п. 18 в ред. [Постановления](#) Правительства Свердловской области от 07.03.2019 N 145-ПП)

18-1. Данные по [Перечню 1](#) и [Перечню 2](#) исполнительными органами государственной власти Свердловской области и органами местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, представляются с учетом информации, получаемой от государственных (муниципальных) учреждений и других организаций, в том числе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, уполномоченных на организацию и предоставление государственных и муниципальных услуг.

(п. 18-1 введен [Постановлением](#) Правительства Свердловской области от 07.03.2019 N 145-ПП)

18-2. В случае отсутствия технической возможности представления органами местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, осуществляющими предоставление муниципальных услуг в соответствии с Федеральным



[законом](#) от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ), данных по [Перечню 1](#) и [Перечню 2](#) в электронном виде в АСУ ИОГВ указанные данные направляются не позднее 30 календарного дня после отчетного периода в Министерство экономики и территориального развития Свердловской области для их представления в АСУ ИОГВ.

(п. 18-2 введен [Постановлением](#) Правительства Свердловской области от 07.03.2019 N 145-ПП)

18-3. В случае отсутствия технической возможности представления учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное (муниципальное) задание (заказ), чьи услуги подлежат включению в региональную информационную систему "Реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" на основании [части 3 статьи 1](#) Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ, данных по [Перечню 1](#) и [Перечню 2](#) в электронном виде в АСУ ИОГВ указанные данные направляются не позднее 30 календарного дня после отчетного периода в органы власти, которые размещают в указанных учреждениях (организациях) такое задание (заказ), для их представления в АСУ ИОГВ.

(п. 18-3 введен [Постановлением](#) Правительства Свердловской области от 07.03.2019 N 145-ПП)

19. Ежегодный отчет, составленный исполнительным органом государственной власти Свердловской области или органом местного самоуправления муниципального образования, расположенного на территории Свердловской области, размещается соответственно на официальном сайте исполнительного органа государственной власти Свердловской области или органа местного самоуправления муниципального образования, расположенного на территории Свердловской области, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

20. Департамент информатизации и связи Свердловской области обеспечивает автоматизированную передачу данных из раздела "Мониторинг государственных и муниципальных услуг" АСУ ИОГВ в государственную автоматизированную информационную систему "Управление" с квартальной и годовой периодичностью по государственным и муниципальным услугам не позднее 45 календарного дня после отчетного периода.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Свердловской области от 07.03.2019 N 145-ПП)

21. Министерство экономики и территориального развития Свердловской области обобщает представленные исполнительными органами государственной власти Свердловской области и органами местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, отчеты, проводит анализ результатов мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области, подготавливает предложения по повышению качества государственных и муниципальных услуг в Свердловской области с учетом полученных результатов и формирует сводный ежегодный отчет о результатах мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области для рассмотрения на заседании комиссии по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг, а также осуществления государственного контроля (надзора) и муниципального контроля в Свердловской области в срок до 1 марта года, следующего за отчетным годом.

(в ред. [Постановления](#) Правительства Свердловской области от 19.11.2020 N 834-ПП)

ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ  
О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ

Утратил силу. - [Постановление](#) Правительства Свердловской области от 29.03.2018 N 165-ПП.

Форма

Приложение N 2  
к Порядку проведения  
мониторинга качества предоставления  
государственных и муниципальных услуг  
в Свердловской области

ЕЖЕГОДНЫЙ ОТЧЕТ  
О РЕЗУЛЬТАТАХ ПРОВЕДЕНИЯ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ

Утратил силу. - [Постановление](#) Правительства Свердловской области от 29.03.2018 N 165-ПП.

Утвержден  
Постановлением Правительства  
Свердловской области  
от 29 января 2013 г. N 100-ПП

**ПЕРЕЧЕНЬ  
ПОКАЗАТЕЛЕЙ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ,  
УСТАНОВЛЕННЫХ ДЛЯ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Утратил силу. - [Постановление](#) Правительства Свердловской области от 07.03.2019 N 145-ПП.

Утвержден  
Постановлением Правительства  
Свердловской области  
от 29 января 2013 г. N 100-ПП

**ПЕРЕЧЕНЬ  
ПОКАЗАТЕЛЕЙ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ,  
УСТАНОВЛЕННЫХ ДЛЯ ОРГАНОВ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ, РАСПОЛОЖЕННЫХ  
НА ТЕРРИТОРИИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

Утвержден  
Постановлением Правительства  
Свердловской области  
от 29 января 2013 г. N 100-ПП

**ПЕРЕЧЕНЬ  
ПОКАЗАТЕЛЕЙ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ  
В СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ,  
УСТАНОВЛЕННЫХ ДЛЯ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ И ОРГАНОВ  
МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ,  
РАСПОЛОЖЕННЫХ НА ТЕРРИТОРИИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ,  
ДЛЯ КВАРТАЛЬНОЙ ОТЧЕТНОСТИ**

Список изменяющих документов  
(введен [Постановлением](#) Правительства Свердловской области  
от 07.03.2019 N 145-ПП)

**Раздел 1. ПОКАЗАТЕЛИ ПРОЦЕССА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ**

Номер строки	Наименование показателя
1	2
1.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - физических лиц непосредственно в орган, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, или подведомственную организацию (единиц)
2.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - физических лиц через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - МФЦ) (единиц)
3.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - физических лиц через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (единиц)
4.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - физических лиц через официальный сайт органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу (единиц)
5.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной

	(муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - физических лиц иным способом информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (единиц)
6.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - физических лиц иным способом (единиц)
7.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей непосредственно в орган, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, или подведомственную организацию (единиц)
8.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей через МФЦ (единиц)
9.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) 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 государственной (муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей через официальный сайт органа, предоставляющего государственную (муниципальную) услугу (единиц)
11.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, поступивших от заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей иным способом информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (единиц)
12.	Количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной (муниципальной) 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 государственной (муниципальной) услуги, в отношении заявителей - физических лиц (единиц)
14.	Общее количество положительных решений (выданных документов, совершенных действий), принятых по результатам предоставления государственной (муниципальной) услуги, в отношении заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей (единиц)
15.	Общее количество принятых в результате рассмотрения заявлений о предоставлении государственной (муниципальной) услуги решений о приостановлении предоставления государственной (муниципальной) услуги в отношении заявителей - физических лиц (единиц)
16.	Общее количество принятых в результате рассмотрения заявлений о предоставлении государственной (муниципальной) услуги решений о приостановлении предоставления государственной (муниципальной) услуги в отношении заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей (единиц)

17.	Общее количество отказов (отрицательных решений), принятых по результатам рассмотрения заявлений о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, в отношении заявителей - физических лиц (единиц)
18.	Общее количество отказов (отрицательных решений), принятых по результатам рассмотрения заявлений о предоставлении государственной (муниципальной) услуги, в отношении заявителей - юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей (единиц)

**Раздел 2. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ**

Номер строки	Наименование показателя
1.	Количество посещений заявителем органа, предоставляющего государственную (муниципальную) 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 государственной (муниципальной) услуги при предоставлении государственной (муниципальной) услуги непосредственно через орган, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, или через подведомственную организацию (минут):
5.	норматив
6.	факт (в среднем)
7.	Срок предоставления государственной (муниципальной) услуги при предоставлении государственной (муниципальной) услуги непосредственно через орган, предоставляющий государственную (муниципальную) услугу, или через подведомственную организацию (дней):
8.	норматив
9.	факт (в среднем)
10.	доля услуг, оказанных с нарушением нормативного срока

Утвержден  
Постановлением Правительства  
Свердловской области  
от 29 января 2013 г. N 100-ПП

**ПЕРЕЧЕНЬ**

**ПОКАЗАТЕЛЕЙ МОНИТОРИНГА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ  
В СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ,  
УСТАНОВЛЕННЫХ ДЛЯ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ  
ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ И ОРГАНОВ  
МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ,  
РАСПОЛОЖЕННЫХ НА ТЕРРИТОРИИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ,  
ДЛЯ ГОДОВОЙ ОТЧЕТНОСТИ**

Список изменяющих документов  
(введен [Постановлением](#) Правительства Свердловской области  
от 07.03.2019 N 145-ПП)

**Раздел 1. ПОКАЗАТЕЛИ ОРГАНИЗАЦИИ  
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ**

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

**Раздел 2. ОБЖАЛОВАНИЕ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И  
РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ  
ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) 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 государственной (муниципальной) услуги (единиц)
4.	Общее количество удовлетворенных (частично удовлетворенных) судами требований об обжаловании нарушений при предоставлении государственной (муниципальной) услуги (единиц)
5.	Общее количество случаев привлечения к административной ответственности за нарушения при предоставлении государственной (муниципальной) услуги (единиц)

**Раздел 3. ОПИСАНИЕ ВЫЯВЛЕННЫХ ПРОБЛЕМ**

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ  
В СООТВЕТСТВУЮЩЕЙ СФЕРЕ РЕГУЛИРОВАНИЯ И  
ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО ИХ РЕШЕНИЮ**

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

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

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

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

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

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

---