**О результатах мониторинга качества предоставления   
государственных и муниципальных услуг в Свердловской области  
по итогам 2019 года**

Анализ результатов мониторинга качества предоставления государственных   
и муниципальных услуг Свердловской области по итогам 2019 года проведен на основе данных, внесенных исполнительными органами государственной власти Свердловской области и органами местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области (далее – органы местного самоуправления), в автоматизированную систему управления деятельностью исполнительных органов государственной власти (далее –   
АСУ ИОГВ), по состоянию на 21 февраля 2020 года.

В соответствии с приказом Федеральной службы государственной статистики от 17.12.2018 № 744 «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения для организации Министерством экономического развития Российской Федерации федерального статистического наблюдения   
о предоставлении государственных (муниципальных) услуг» и согласно Постановлению Правительства Свердловской области от 29.01.2013 № 100-ПП   
«Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг» (в редакции от 07.03.2019) (далее – постановление Правительства Свердловской области № 100-ПП) исполнительные органы государственной власти Свердловской области и органы местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области (далее – органы местного самоуправления), обеспечивают информационное наполнение АСУ ИОГВ по формам мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг, сформированным   
на основе форм федерального статистического наблюдения № 1-ГМУ   
для квартальной отчетности и № 2-ГМУ для годовой отчетности по утвержденным перечням показателей.

Срок внесения информации в АСУ ИОГВ для исполнительных органов государственной власти Свердловской области и органов местного самоуправления установлен единый - не позднее 35 календарного дня после отчетного периода.

Таким образом, срок внесения квартальных отчетных данных за IV квартал 2019 года и годовых отчетных данных за 2019 год для исполнительных органов государственной власти Свердловской области и органов местного самоуправления – 4 февраля 2020 года.

1. **Общие итоги**

По итогам 2019 года в целом по Свердловской области достигнуты следующие результаты.

Всего в отчетном периоде в Свердловской области зарегистрировано   
58 120 719 обращений за получением государственных и муниципальных услуг, что на 23,6% выше уровня 2018 года.

Количество обращений заявителей за получением государственных   
и муниципальных услуг в исполнительные органы государственной власти Свердловской области и органы местного самоуправления   
по итогам 2019 года

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Количество зарегистрированных обращений, единиц | |
| 2019 год | Справочно:  2018 год |
| Государственные услуги | 12 605 232 | 12 788 528 |
| Муниципальные услуги | 45 515 487 | 34 249 117 |
| Всего | 58 120 719 | 47 037 645 |

Согласно Указу Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственной управления» (далее – Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601) доля граждан, использующих механизм получения государственных   
и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году должна была составить не менее 70 процентов.

По данным АСУ ИОГВ в 2019 году зарегистрировано   
37 258 336 заявлений, поданных в электронной форме, что составило 64,11%   
от общего числа зарегистрированных обращений на получение государственных   
и муниципальных услуг всеми способами и выше уровня 2018 года (62,47%).

Через многофункциональные центры предоставления государственных   
и муниципальных услуг (далее – МФЦ) по данным АСУ ИОГВ подано   
895 247 заявлений на получение государственных и муниципальных услуг, что составило 5,6% от числа зарегистрированных обращений на получение государственных и муниципальных услуг, предоставление которых возможно через МФЦ в соответствии с заключенными соглашениями о взаимодействии,   
и ниже уровня 2018 года (6,1%).

Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 установлены показатели, характеризующие качество предоставляемых услуг   
и их нормативные значения:

- время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году - до 15 минут;

- среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, к 2014 году – не более 2 раз.

Анализ информации, внесенной исполнительными органами государственной власти Свердловской области и органами местного самоуправления в АСУ ИОГВ, за 2019 год свидетельствует об отсутствии отклонений фактически достигнутых значений показателей качества, предоставляемых государственных и муниципальных услуг, от установленных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 нормативных значений.

Показатели, характеризующие качество предоставляемых государственных

и муниципальных услуг, установленные Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601, в 2019 году

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Значение показателя, установленное Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 | Достигнутое значение показателя | |
| 2019 год | Справочно:  2018 год |
| Время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг | до 15 минут | 8,45 минуты | 8,66 минуты |
| Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | не более 2 раз | 1,21 раза | 1,01 раза |

С 2019 года в мониторинг качества государственных и муниципальных услуг включены новые показатели в разрезе физических лиц и юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей:

- общее количество положительных решений (выданных документов, совершенных действий), принятых по результатам предоставления государственной услуги, в отношении заявителей:

- общее количество принятых в результате рассмотрения заявлений   
о предоставлении услуги решений о приостановлении предоставления услуги,   
в отношении заявителей:

- общее количество отказов (отрицательных решений), принятых   
по результатам рассмотрения заявлений о предоставлении услуги, в отношении заявителей.

Кроме того, по итогам отчетного года введена отчетность:

- в части обжалования действий (бездействия) и решений, принятых при предоставлении государственных (муниципальных услуг);

- описания выявленных проблем предоставления государственных (муниципальных) услуг в соответствующей сфере регулирования и предложений по их решению (предусмотрено для предложений органов власти).

По данным АСУ ИОГВ в 2019 году в отношении заявителей (физических лиц (ФЛ), юридических лиц (ЮЛ) и индивидуальных предпринимателей (ИП)) всего принято 267 125 решений о приостановлении предоставления государственных   
и муниципальных услуг (далее – решение о приостановлении), что составило 0,46% к общему количеству зарегистрированных обращений на получение государственных и муниципальных услуг в отчетном периоде:

- по государственным услугам – 36 218 решений о приостановлении   
(36 153 решения -ФЛ, 65 решений – ЮЛ и ИП);

- по муниципальным услугам – 230 907 решений о приостановлении   
(77 430 решений – ФЛ, 153 477 решений – ЮЛ и ИП).

Доля принятых решений о приостановлении (к общему количеству зарегистрированных обращений на получение соответственно государственных   
и муниципальных услуг) составила по государственным услугам – 0,29%,   
по муниципальным услугам – 0,51%.

В отношении заявителей (ФЛ, ЮЛ и ИП) по результатам предоставления государственных и муниципальных в 2019 года принято   
85 553 решения об отказе (отрицательных решений) в предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее – решение об отказе), что составило 0,15% к общему количеству зарегистрированных обращений   
на получение государственных и муниципальных услуг в отчетном периоде:

- по государственным услугам – 40 447 решений об отказе (37 326 решений – ФЛ, 3 121 решение - ЮЛ и ИП);

- по муниципальным услугам – 45 106 решений об отказе (33 470 решений – ФЛ, 11 636 решений – ЮЛ и ИП).

Доля принятых решений об отказе по государственным услугам составила 0,32%, по муниципальным услугам – 0,10% (к общему количеству зарегистрированных обращений на получение соответственно государственных   
и муниципальных услуг).

Согласно данным АСУ ИОГВ в течение 2019 года от граждан поступило   
409 обращений об обжаловании действий (бездействия) и решений, принятых при предоставлении государственных (муниципальных) услуг:

- в рамках досудебного обжалования (внесудебного) обжалования –   
325 обращений (79,5% от общего количества обращений об обжаловании действий (бездействия));

- в суд об обжаловании нарушений при предоставлении государственной (муниципальной) услуги – 84 обращения (20,5% от общего количества обращений об обжаловании действий (бездействия)).

В адрес исполнительных органов государственной власти Свердловской области и органов местного самоуправления в рамках досудебного (внесудебного) обжалования от заявителей поступило:

- по государственным услугам - 42 обращения;

- по муниципальным услугам – 283 обращения.

В суд направлено обращений об обжаловании нарушений при предоставлении услуг:

- государственных услуг – 4 обращения;

- муниципальных услуг – 80 обращений.

1. **Предоставление государственных услуг**

На территории Свердловской области государственные услуги оказывают   
19 исполнительных органов государственной власти Свердловской области   
(с учетом объединения Министерства общего и профессионального образования Свердловской области и Департамента молодежной политики Свердловской области, Министерства природных ресурсов и экологии Свердловской области   
и Департамента лесного хозяйства Свердловской области).

Всеми исполнительными органами государственной власти Свердловской области данные по формам № 1-ГМУ и № 2-ГМУ по 264 предоставляемым государственным услугам, включая услуги по переданным полномочиям Российской Федерации, занесены в АСУ ИОГВ в полном объеме.

Всего исполнительными органами государственной власти Свердловской области по данным АСУ ИОГВ в 2019 году было зарегистрировано   
**12 605 232 обращения** заявителей на получение государственных услуг, что   
на 1,4% ниже уровня 2018 года (12 788 528 обращений).

Согласно статистике количества зарегистрированных обращений,   
на получение государственных услуг в АСУ ИОГВ снижение количества обращений в 2019 году по сравнению с 2018 годом связано со снижением спроса на государственные услуги:

- Министерства промышленности и науки Свердловской области – на 26,0%;

- Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области – на 24,8%;

- Министерства здравоохранения Свердловской области – на 20,2%;

- Министерства по управлению государственным имуществом Свердловской области – на 19,8%;

- Управления государственной охраны объектов культурного наследия Свердловской области – на 18,8%;

- Министерства транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области – на 10,7%;

- Министерства природных ресурсов и экологии Свердловской области –   
на 7,0% (в части предоставления государственных услуг Департамента лесного хозяйства Свердловской области – на 7,2%).

При этом, зарегистрирован значительный рост количества обращений   
на получение государственных услуг:

- Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области – в 3,4 раза;

- Департамент ветеринарии Свердловской области – в 1,7 раза;

- Министерство образования и молодежной политики Свердловской   
области – на 65,4%;

- Министерство культуры Свердловской области – на 49,8%;

- Управление архивами Свердловской области – на 38,8%;

- Департамента по охране, контролю и регулированию использования животного мира Свердловской области – на 24,8%.

Количество зарегистрированных обращений заявителей   
в исполнительные органы государственной власти Свердловской области   
на получение государственных услуг в 2019 году   
(по данным АСУ ИОГВ)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Исполнительный орган государственной власти Свердловской области | 2019 год | | Справочно:  2018 год |
| Количество обращений, единиц | % от общего числа обращений |
| Количество обращений, единиц |
| 1 | Министерство здравоохранения Свердловской области | 6 756 453 | 53,6 | 8 471 391 |
| 2 | Министерство культуры Свердловской области | 4 325 364 | 34,3 | 2 888 041 |
| 3 | Департамент по труду и занятости населения Свердловской области | 601 816 | 4,8 | 566 719 |
| 4 | Министерство социальной политики Свердловской области | 407 902 | 3,2 | 386 673 |
| 5 | Управление записи актов гражданского состояния Свердловской области | 307 356 | 2,4 | 306 094 |
| 6 | Министерство образования и молодежной политики Свердловской области  *Департамент молодежной политики*  Всего | 57 294  6  57 300 | 0,45 | 34 642 |
| 7 | Управление архивами Свердловской области | 44 030 | 0,35 | 31 713 |
| 8 | Министерство природных ресурсов  и экологии Свердловской области  *Департамент лесного хозяйства*  Всего | 1 371  37 494  38 865 | 0,31 | 1 380  40 412  41792 |
| 9 | Министерство агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области | 28 350 | 0,22 | 25 314 |
| 10 | Департамент по охране, контролю и регулированию использования животного мира Свердловской области | 19 792 | 0,16 | 15 881 |
| 11 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области | 9 150 | 0,07 | 10 243 |
| 12 | Министерство по управлению государственным имуществом Свердловской области | 5 181 | 0,04 | 6 463 |
| 13 | Министерство строительства и развития инфраструктуры Свердловской области | 2 754 | 0,02 | 2 594 |
| 14 | Управление государственной охраны объектов культурного наследия Свердловской области | 332 | 0,003 | 409 |
| 15 | Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области | 234 | 0,002 | 311 |
| 16 | Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области | 201 | 0,002 | 60 |
| 17 | Министерство промышленности и науки Свердловской области | 128 | 0,001 | 173 |
| 18 | Департамент ветеринарии Свердловской области | 24 | 0,0002 | 14 |
| 19 | Министерство инвестиций и развития Свердловской области | 0 | 0 | 1 |

В 2019 году по данным АСУ ИОГВ зарегистрировано 306 467 обращений заявителей в МФЦ на получение государственных услуг, что составило 23,3%   
от числа зарегистрированных обращений на получение муниципальных услуг, предоставление которых возможно через МФЦ, и выше уровня 2018 года (22,6%).

Рейтинг

исполнительных органов государственной власти Свердловской области,   
по доле государственных услуг, предоставленных в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг,   
в 2019 году (по данным АСУ ИОГВ)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Исполнительный орган государственной власти Свердловской области | Доля государственных услуг,  предоставленных в многофункциональных центрах предоставления государственных  и муниципальных услуг, % | |
| 2019 год | Справочно:  2018 год |
| 1 | Департамент ветеринарии Свердловской области | 87,5 | 92,6 |
| 2 | Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области | 86,3 | 81,0 |
| 3 | Министерство промышленности и науки Свердловской области | 79,7 | 63,6 |
| 4 | Министерство социальной политики Свердловской области | 72,8 | 76,2 |
| 5 | Управление архивами Свердловской области | 68,1 | 51,7 |
|  | Министерство здравоохранения Свердловской области | 39,4 | 43,7 |
| 6 | Министерство природных ресурсов и экологии Свердловской области  *Департамент лесного хозяйства*  Всего | 31,0  16,6  18,0 | 22,6  5,6 |
| 7 | Министерство агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области | 17,5 | 6,0 |
| 8 | Министерство строительства и развития инфраструктуры Свердловской области | 14,1 | 11,2 |
| 9 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области | 12,9 | 22,9 |
| 10 | Управление государственной охраны объектов культурного наследия Свердловской области | 12,7 | 1,5 |
| 11 | Министерство по управлению государственным имуществом Свердловской области | 12,0 | 30,5 |
| 12 | Департамент по охране, контролю и регулированию использования животного мира Свердловской области | 4,7 | 5,8 |
| 13 | Управление записи актов гражданского состояния Свердловской области | 2,3 | 2,5 |
| 14 | Департамент по труду и занятости населения Свердловской области | 0,001 | 0,004 |
| 15 | Министерства образования и молодежной политики Свердловской области  *Департамент молодежной политики*  Всего | -  0,0  0,0 | -  0,0  0,0 |

По данным АСУ ИОГВ в отчетном периоде в:

- Министерстве энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области обращений заявителей через МФЦ не зарегистрировано;

- Министерстве инвестиций и развития Свердловской области   
не зарегистрировано обращений на получение государственных услуг.

В Министерстве образования и молодежной политики Свердловской области через МФЦ предусмотрено предоставление только услуг Департамента молодежной политики.

Услуги Министерства культуры Свердловской области и через МФЦ   
не предоставляются.

По данным АСУ ИОГВ в 2019 году зарегистрировано 10 103 907 обращений, поданных в электронной форме, что составило 80,16% от общего числа зарегистрированных обращений на получение государственных услуг всеми способами и выше уровня 2018 года (70,09%).

Согласно Указу Президента Российской Федерации № 601 доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году должна была составить не менее 70%.

Рейтинг

исполнительных органов государственной власти Свердловской области,   
по доле государственных услуг, оказанных исполнительными органами государственной власти Свердловской области в электронной форме,   
в 2019 году (по данным АСУ ИОГВ)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Исполнительный орган государственной  власти Свердловской области | Доля государственных услуг, оказанных в электронной форме, % | |
| 2019 год | Справочно:  2018 год |
| 1 | Министерство культуры Свердловской области | 89,98 | 99,83 |
| 2 | Министерство здравоохранения Свердловской области | 89,40 | 69,97 |
| 3 | Министерство образования и  молодежной политики Свердловской области  *Департамент молодежной политики*  Всего | 67,79  0,0  67,78 | 58,82  0,00  58,78 |
| 4 | Министерство строительства  и развития инфраструктуры Свердловской области | 28,10 | 16,73 |
| 5 | Управление архивами Свердловской области | 18,20 | 3,82 |
| 6 | Департамент по труду  и занятости населения Свердловской области | 15,70 | 6,58 |
| 7 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области | 13,39 | 7,07 |
| 8 | Департамент по охране, контролю и регулированию использования животного мира Свердловской области | 7,96 | 3,26 |
| 9 | Управление государственной охраны объектов культурного наследия Свердловской области | 4,22 | 0,00 |
| 10 | Управление записи актов гражданского состояния Свердловской области | 4,20 | 27,10 |
| 11 | Министерство по управлению государственным имуществом Свердловской области | 3,36 | 2,32 |
| 12 | Министерство социальной политики Свердловской области | 3,31 | 2,45 |
| 13 | Министерство агропромышленного комплекса и потребительского рынка Свердловской области | 1,25 | 0,28 |
| 14 | Министерство природных ресурсов и экологии Свердловской области  *Департамент лесного хозяйства*  Всего | 1,02  0,11  0,14 | 0,00  0,17  0,16 |

По данным АСУ ИОГВ в 2019 и 2018 годах обращений в электронной форме по услугам не зарегистрировано:

- Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области;

- Министерства промышленности и науки Свердловской области;

- Департамента ветеринарии Свердловской области;

- Департамента государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области.

В Министерстве инвестиций и развития Свердловской области   
не зарегистрировано обращений на получение государственных услуг (в 2018 году – зарегистрировано 1 обращение, в электронном виде – обращений   
не зарегистрировано).

По большинству ИОГВ отмечена положительная динамика доли государственных услуг, оказанных в электронной форме. При этом   
по государственным услугам Управления записи актов гражданского состояния Свердловской области отмечено снижение доли услуг, оказанных в 2019 году   
в электронном виде в 6,4 раза по сравнению с уровнем 2018 года.

Анализ информации, внесенной исполнительными органами государственной власти Свердловской области в АСУ ИОГВ, свидетельствует об отсутствии превышения установленных Указом Президента Российской Федерации № 601 уровней показателей времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти для получения государственных услуг и среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти для получения одной государственной услуги.

Показатели, характеризующие качество предоставляемых   
государственных услуг, установленные Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601, в 2019 году

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Значение показателя, установленное Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 | Достигнутое значение показателя | |
| 2019 год | Справочно:  2018 год |
| Время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти для получения государственных услуг | до 15 минут | 9,29 минуты | 8,19 минуты |
| Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти для получения одной государственной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | не более 2 раз | 1,40 раза | 1,21 раза |

В отчетном периоде не зарегистрировано нарушений исполнительными органами государственной власти Свердловской области сроков предоставления государственных услуг, установленных административными регламентами предоставления государственных услуг.

1. **Предоставление муниципальных услуг**

По данным АСУ ИОГВ в 2019 году зарегистрировано **45 515 487** обращений заявителей на получение муниципальных услуг, что на 32,9% выше уровня   
2018 года (34 249 117 обращений).

Наибольшее количество зарегистрированных обращений приходится   
на муниципальное образование «город Екатеринбург» (61,03% от общего количества зарегистрированных обращений заявителей на получение муниципальных услуг)

Количество зарегистрированных обращений заявителей   
на получение муниципальных услуг по управленческим округам   
в 2019 году

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Управленческий округ/муниципальные образования вне округов | 2019 год | | Справочно:  2018 год |
| Количество обращений, единиц | % от общего числа обращений |
| Количество обращений, единиц |
| 1 | Город Екатеринбург | 27 656 114 | 61,03 | 17 594 382 |
| 2 | Горнозаводской управленческий округ | 10 638 289 | 23,37 | 11 194 049 |
| 3 | Северный управленческий округ | 2 260 369 | 4,97 | 1 642 138 |
| 4 | Западный управленческий округ | 1 898 063 | 4,17 | 1 359 374 |
| 5 | Южный управленческий округ | 1 639 513 | 3,60 | 963 695 |
| 6 | Восточный управленческий округ | 1 423 139 | 3,13 | 1 495 479 |

В разрезе управленческих округов наибольшее количество запросов зарегистрировано в следующих муниципальных образованиях (в процентах   
от общего количества обращений, зарегистрированных в управленческом округе):

- Горнозаводской управленческий округ: город Нижний Тагил (71,82%)   
и Новоуральский городской округ (23,20%);

- Северный управленческий округ: городской округ Карпинск (39,88%)   
и городской округ «город Лесной» (37,95%);

- Западный управленческий округ: Полевской городской округ (59,44%);

- Южный управленческий округ: Березовский городской округ (20,72%)   
и Каменский городской округ (20,11%);

- Восточный управленческий округ: муниципальное образование город Ирбит (30,57%), Артемовский городской округ (22,07%) и Режевской городской округ (8,08%).

Количество зарегистрированных обращений заявителей   
на получение государственных услуг в 2019 году   
(по данным АСУ ИОГВ)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Управленческий округ/муниципальные образования вне округов | Количество обращений, единиц | | 2019 год к 2018 году, % |
| 2019 год | 2018 год |
| 1 | Город Екатеринбург | 27 656 114 | 17 594 382 | 157,2 |
| 2 | Город Нижний Тагил | 7 640 507 | 6 333 088 | 120,6 |
| 3 | Новоуральский городской округ | 2 467 751 | 1 497 950 | 164,7 |
| 4 | Полевской городской округ | 1 128 177 | 614 186 | 183,7 |
| 5 | Городской округ Карпинск | 901 325 | 911 164 | 98,9 |
| 6 | Город Лесной | 857 857 | 355 163 | 241,5 |
| 7 | Город Ирбит | 435 024 | 762 591 | 57,0 |
| 8 | Берёзовский городской округ | 339 736 | 54 182 | 627,0 |
| 9 | Каменский городской округ | 329 645 | 178 114 | 185,1 |
| 10 | Артемовский городской округ | 314 131 | 177 832 | 176,6 |
| 11 | Городской округ Рефтинский | 249 402 | 207 822 | 120,0 |
| 12 | Городской округ Нижняя Салда | 235 076 | 114 829 | 204,8 |
| 13 | Городской округ Богданович | 224 352 | 111 400 | 201,4 |
| 14 | Городской округ Красноуфимск | 191 356 | 304 023 | 62,9 |
| 15 | Серовский городской округ | 153 138 | 46 076 | 332,4 |
| 16 | Кушвинский городской округ | 146 918 | 199 324 | 73,7 |
| 17 | Город Каменск-Уральский | 146 686 | 124 956 | 117,4 |
| 18 | Городской округ Ревда | 135 520 | 106 746 | 127,0 |
| 19 | Красноуфимский округ | 126 139 | 28 361 | 444,8 |
| 20 | Режевской городской округ | 114 957 | 67 170 | 187,9 |
| 21 | Тавдинский городской округ | 104 745 | 54 343 | 192,7 |
| 22 | Нижнесергинский муниципальный район | 101 635 | 105 629 | 96,2 |
| 23 | Город Алапаевск | 97 375 | 80 004 | 121,7 |
| 24 | Городской округ Верхотурский | 81 296 | 74 610 | 109,0 |
| 25 | Городской округ Верхнее Дуброво | 80 528 | 53 586 | 149,5 |
| 26 | Нижнетуринский городской округ | 72 283 | 71 957 | 100,5 |
| 27 | Городской округ Сухой Лог | 68 834 | 51 761 | 133,0 |
| 28 | Асбестовский городской округ | 63 291 | 54 875 | 115,3 |
| 29 | Качканарский городской округ | 62 150 | 15 034 | 413,4 |
| 30 | Белоярский городской округ | 61 334 | 49 083 | 125,0 |
| 31 | Пышминский городской округ | 52 749 | 53 018 | 99,5 |
| 32 | Верхнесалдинский городской округ | 50 635 | 2 962 387 | 1,7 |
| 33 | Артинский городской округ | 49 873 | 23 830 | 209,3 |
| 34 | Городской округ Верхняя Пышма | 47 778 | 51 530 | 92,7 |
| 35 | Ирбитское муниципальное образование | 45 924 | 35 436 | 129,6 |
| 36 | Талицкий городской округ | 44 989 | 40 019 | 112,4 |
| 37 | Городской округ Первоуральск | 43 903 | 51 570 | 85,1 |
| 38 | Тугулымский городской округ | 41 353 | 26 175 | 158,0 |
| 39 | Сысертский городской округ | 37 781 | 41 328 | 91,4 |
| 40 | Туринский городской округ | 36 730 | 35 388 | 103,8 |
| 41 | Городской округ Краснотурьинск | 35 112 | 88 530 | 39,7 |
| 42 | Байкаловский муниципальный район | 28 752 | 18 860 | 152,4 |
| 43 | Горноуральский городской округ | 27 049 | 23 520 | 115,0 |
| 44 | Североуральский городской округ | 23 899 | 26 787 | 89,2 |
| 45 | Невьянский городской округ | 23 774 | 21 342 | 111,4 |
| 46 | Бисертский городской округ | 19 303 | 19 383 | 99,6 |
| 47 | Новолялинский городской округ | 19 203 | 16 422 | 116,9 |
| 48 | Городской округ Верхний Тагил | 19 107 | 18 680 | 102,3 |
| 49 | Муниципальное образование Алапаевское | 18 743 | 62 427 | 30,0 |
| 50 | Городской округ Среднеуральск | 17 811 | 23 399 | 76,1 |
| 51 | Поселок Уральский | 16 163 | 3 913 | 413,1 |
| 52 | Ивдельский городской округ | 15 492 | 13 473 | 115,0 |
| 53 | Шалинский городской округ | 15 290 | 8 564 | 178,5 |
| 54 | Гаринский городской округ | 12 565 | 1 576 | 797,3 |
| 55 | Калиновское сельское поселение | 11 926 | 9 604 | 124,2 |
| 56 | Камышловский городской округ | 11 797 | 11 423 | 103,3 |
| 57 | Кировградский городской округ | 11 225 | 9 678 | 116,0 |
| 58 | Слободо-Туринский муниципальный район | 11 042 | 11 586 | 95,3 |
| 59 | Городской округ Красноуральск | 9 090 | 8 520 | 106,7 |
| 60 | Арамильский городской округ | 8 749 | 4 213 | 207,7 |
| 61 | Сосьвинский городской округ | 8 645 | 6 983 | 123,8 |
| 62 | Городской округ Верхняя Тура | 8 510 | 7 126 | 119,4 |
| 63 | Городской округ Заречный | 7 723 | 5 847 | 132,1 |
| 64 | Байкаловское сельское поселение | 6 953 | 4 340 | 160,2 |
| 65 | Баженовское сельское поселение | 6 597 | 5 667 | 116,4 |
| 66 | Сладковское сельское поселение | 6 190 | 4 394 | 140,9 |
| 67 | Городской округ ЗАТО Свободный | 6 136 | 4 881 | 125,7 |
| 68 | Волчанский городской округ | 5 917 | 4 460 | 132,7 |
| 69 | Малышевский городской округ | 5 289 | 22 615 | 23,4 |
| 70 | Городской округ Дегтярск | 5 055 | 4 010 | 126,1 |
| 71 | Краснополянское сельское поселение | 4 786 | 3 911 | 122,4 |
| 72 | Слободо-Туринское сельское поселение | 4 756 | 4 801 | 99,1 |
| 73 | Зареченское сельское поселение | 4 195 | 3 761 | 111,5 |
| 74 | Усть-Ницинское сельское поселение | 4 129 | 3 160 | 130,7 |
| 75 | Махнёвское муниципальное образование | 3 970 | 3 663 | 108,4 |
| 76 | Таборинский муниципальный район | 3 499 | 6 795 | 51,5 |
| 77 | Дружининское городское поселение | 3 088 | 2 572 | 120,1 |
| 78 | Камышловский муниципальный район | 2 878 | 2 554 | 112,7 |
| 79 | Ницинское сельское поселение | 2 782 | 3 158 | 88,1 |
| 80 | Ачитский городской округ | 2 777 | 2 365 | 117,4 |
| 81 | Городской округ Староуткинск | 2 719 | 2 461 | 110,5 |
| 82 | Михайловское муниципальное образование | 2 629 | 2 857 | 92,0 |
| 83 | Городской округ Пелым | 2 397 | 1 383 | 173,3 |
| 84 | городское поселение Верхние Серги | 2 361 | 2 476 | 95,4 |
| 85 | рабочий поселок Атиг | 1 705 | 1 449 | 117,7 |
| 86 | Городской округ Верх-Нейвинский | 1 601 | 1 244 | 128,7 |
| 87 | Нижнесергинское городское поселение | 944 | 1 323 | 71,4 |
| 88 | Кузнецовское сельское поселение | 932 | 1 475 | 63,2 |
| 89 | Восточное сельское поселение | 789 | 1 196 | 66,0 |
| 90 | Обуховское сельское поселение | 317 | 555 | 57,1 |
| 91 | Галкинское сельское поселение | 68 | 113 | 60,2 |
| 92 | Таборинское сельское поселение | 61 | 60 | 101,7 |
| 93 | Кленовское сельское поселение | 0 | 2 640 | - |
| 94 | Унже-Павинское сельское поселение | 0 | 0 | 0,0 |

В 2019 году по данным АСУ ИОГВ зарегистрировано   
**588 780 обращений заявителей в МФЦ** на получение муниципальных услуг,   
что составило **4,01%** от числа зарегистрированных обращений на получение муниципальных услуг, предоставление которых возможно через МФЦ.

33 муниципальных образования в течение 2018 и 2019 годов показывают стабильно низкую (менее 10%) долю обращений на получение муниципальных услуг, поданных через МФЦ.

В 10 муниципальных образованиях не зарегистрировано обращений   
на получение муниципальных услуг, поданных через МФЦ.

Рейтинг

муниципальных образований по доле муниципальных услуг, предоставленных   
в многофункциональных центрах предоставления государственных   
и муниципальных услуг, в 2019 года (по данным АСУ ИОГВ)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Муниципальное образование | Доля муниципальных услуг, предоставленных  в многофункциональных центрах предоставления государственных  и муниципальных услуг, % | |
| 2019 год | Справочно:  2018 год |
| 1 | Дружининское городское поселение | 66,39 | 62,67 |
| 2 | Городской округ Староуткинск | 66,27 | 33,69 |
| 3 | Городской округ Сухой Лог | 57,22 | 20,99 |
| 4 | Туринский городской округ | 57,11 | 58,64 |
| 5 | Байкаловское сельское поселение | 53,29 | 61,63 |
| 6 | Городской округ Ревда | 50,99 | 35,42 |
| 7 | Город Каменск-Уральский | 48,51 | 47,03 |
| 8 | Городской округ Красноуральск | 46,10 | 49,11 |
| 9 | Качканарский городской округ | 44,24 | 46,37 |
| 10 | Ирбитское муниципальное образование | 42,18 | 39,44 |
| 11 | Городской округ Верх-Нейвинский | 41,81 | 6,91 |
| 12 | Городской округ Верхняя Пышма | 39,82 | 45,13 |
| 13 | Кировградский городской округ | 36,60 | 33,97 |
| 14 | Шалинский городской округ | 35,90 | 35,73 |
| 15 | Берёзовский городской округ | 30,88 | 16,71 |
| 16 | Артемовский городской округ | 28,42 | 3,22 |
| 17 | Верхнесалдинский городской округ | 27,86 | 30,11 |
| 18 | Городской округ Дегтярск | 26,11 | 58,44 |
| 19 | Кузнецовское сельское поселение | 26,02 | 12,38 |
| 20 | Арамильский городской округ | 25,74 | 17,20 |
| 21 | Городской округ ЗАТО Свободный | 25,19 | 13,30 |
| 22 | Городской округ Нижняя Салда | 25,08 | 16,39 |
| 23 | Махнёвское муниципальное образование | 22,97 | 12,53 |
| 24 | Нижнетуринский городской округ | 24,95 | 2,18 |
| 25 | Асбестовский городской округ | 22,71 | 44,16 |
| 26 | Кушвинский городской округ | 21,23 | 13,19 |
| 27 | Пышминский городской округ | 22,18 | 13,36 |
| 28 | Камышловский городской округ | 21,12 | 24,86 |
| 29 | Новолялинский городской округ | 18,74 | 17,13 |
| 30 | Слободо-Туринское сельское поселение | 18,50 | 26,59 |
| 31 | Муниципальное образование Алапаевское | 16,42 | 2,07 |
| 32 | Бисертский городской округ | 15,66 | 14,30 |
| 33 | Городской округ Карпинск | 12,98 | 23,38 |
| 34 | Волчанский городской округ | 12,73 | 17,54 |
| 35 | Сладковское сельское поселение | 12,62 | 18,04 |
| 36 | Ивдельский городской округ | 11,61 | 9,72 |
| 37 | Североуральский городской округ | 10,93 | 12,04 |
| 38 | Серовский городской округ | 10,77 | 11,21 |
| 39 | Городской округ Среднеуральск | 10,74 | 13,69 |
| 40 | Камышловский муниципальный район | 10,63 | 14,13 |
| 41 | Тавдинский городской округ | 10,30 | 13,14 |
| 42 | Тугулымский городской округ | 10,13 | 17,43 |
| 43 | Белоярский городской округ | 9,93 | 17,70 |
| 44 | Полевской городской округ | 9,37 | 1,30 |
| 45 | Невьянский городской округ | 8,87 | 10,04 |
| 46 | Горноуральский городской округ | 8,07 | 4,08 |
| 47 | Городской округ Заречный | 7,76 | 11,12 |
| 48 | Ачитский городской округ | 7,54 | 32,93 |
| 49 | Нижнесергинское городское поселение | 7,42 | 8,39 |
| 50 | Слободо-Туринский муниципальный район | 7,30 | 2,23 |
| 51 | Городской округ Первоуральск | 6,83 | 7,17 |
| 52 | Артинский городской округ | 6,53 | 11,23 |
| 53 | городское поселение Верхние Серги | 6,50 | 2,64 |
| 54 | Город Ирбит | 6,06 | 11,56 |
| 55 | Сосьвинский городской округ | 5,50 | 9,00 |
| 56 | Город Алапаевск | 5,24 | 7,80 |
| 57 | Город Екатеринбург | 4,76 | 56,88 |
| 58 | Талицкий городской округ | 4,61 | 9,97 |
| 59 | городской округ Верхотурский | 4,35 | 3,87 |
| 60 | Гаринский городской округ | 4,27 | 2,39 |
| 61 | Нижнесергинский муниципальный район | 4,20 | 2,49 |
| 62 | Городской округ Пелым | 4,18 | 8,75 |
| 63 | Новоуральский городской округ | 4,09 | 0,05 |
| 64 | Поселок Уральский | 3,77 | 3,60 |
| 65 | Таборинский муниципальный район | 3,69 | 6,20 |
| 66 | Городской округ Верхний Тагил | 3,63 | 0,00\* |
| 67 | Красноуфимский округ | 3,60 | 1,15 |
| 68 | Городской округ Краснотурьинск | 3,05 | 1,47 |
| 69 | Сысертский городской округ | 3,03 | 5,48 |
| 70 | Город Лесной | 2,82 | 1,78 |
| 71 | Режевской городской округ | 2,48 | 1,69 |
| 72 | Малышевский городской округ | 2,04 | 0,02 |
| 73 | Городской округ Богданович | 2,04 | 3,11 |
| 74 | Каменский городской округ | 1,34 | 0,93 |
| 75 | Город Нижний Тагил | 0,59 | 0,23 |
| 76 | Городской округ Рефтинский | 0,33 | 0,41 |
| 77 | Байкаловский муниципальный район | 0,27 | 0,03 |
| 78 | Городской округ Красноуфимск | 0,27 | 0,15 |
| 79 | городской округ Верхняя Тура | 0,16 | 0,03 |
| 80 | Городской округ Верхнее Дуброво | 0,12 | 0,17 |
| 81 | Баженовское сельское поселение | 0,05 | 0,00\* |
| 82 | Зареченское сельское поселение | 0,05 | 0,00\* |
| 83 | Усть-Ницинское сельское поселение | 0,00\* | 8,41 |
| 84 | Кленовское сельское поселение | 0,00\*\* | 2,59 |
| 85 | Калиновское сельское поселение | 0,00\* | 0,00\* |
| 86 | Краснополянское сельское поселение | 0,00\* | 0,00\* |
| 87 | Ницинское сельское поселение | 0,00\* | 0,00\* |
| 88 | Михайловское муниципальное образование | 0,00\* | 0,00\* |
| 89 | рабочий поселок Атиг | 0,00\* | 0,00\* |
| 90 | Восточное сельское поселение | 0,00\* | 0,00\* |
| 91 | Обуховское сельское поселение | 0,00\* | 0,00\* |
| 92 | Галкинское сельское поселение | 0,00\* | 0,00\* |
| 93 | Таборинское сельское поселение | 0,00\* | 0,00\* |
| 94 | Унже-Павинское сельское поселение | 0,00\*\* | 0,00\*\* |

Примечание:

\* - в отчетном периоде обращений через МФЦ не зарегистрировано;

\*\* - в отчетном периоде обращений за получением муниципальных услуг   
не зарегистрировано.

Согласно Указу Президента Российской Федерации № 601 доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, к 2018 году должна составить не менее 70 процентов.

По данным АСУ ИОГВ в 2019 году зарегистрировано **27 154 429 обращений**, поданных **в электронной форме**, что составило **59,66%** от общего числа зарегистрированных обращений на получение муниципальных услуг всеми способами и сопоставимо с уровнем 2018 года – 59,63%.

В 28 муниципальных образования в течение 2018 и 2019 годов регистрируется стабильно низкая (менее 10%) доля обращений на получение муниципальных услуг, поданных в электронном виде.

Рейтинг

муниципальных образований по доле муниципальных услуг,   
оказанных органами местного самоуправления в электронной форме,   
в 2019 году (по данным АСУ ИОГВ)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Муниципальное образование | Доля муниципальных услуг, оказанных в электронной  форме, % | |
| 2019 год | Справочно:  2018 года |
| 1 | Городской округ Рефтинский | 98,73 | 98,45 |
| 2 | Городской округ Карпинск | 96,90 | 96,61 |
| 3 | Город Нижний Тагил | 95,61 | 95,63 |
| 4 | Берёзовский городской округ | 94,59 | 71,12 |
| 5 | Калиновское сельское поселение | 93,26 | 93,73 |
| 6 | Город Лесной | 92,20 | 83,65 |
| 7 | Артемовский городской округ | 89,50 | 76,50 |
| 8 | Нижнесергинский муниципальный район | 87,33 | 90,29 |
| 9 | Новоуральский городской округ | 86,89 | 98,61 |
| 10 | Городской округ Верхний Тагил | 85,20 | 87,58 |
| 11 | Полевской городской округ | 84,53 | 79,53 |
| 12 | Байкаловский муниципальный район | 83,08 | 80,77 |
| 13 | Городской округ Ревда | 82,34 | 0,20 |
| 14 | Городской округ Краснотурьинск | 81,01 | 92,56 |
| 15 | Туринский городской округ | 78,36 | 77,63 |
| 16 | Асбестовский городской округ | 75,57 | 61,64 |
| 17 | Городской округ Верхнее Дуброво | 71,48 | 0,04 |
| 18 | Город Каменск-Уральский | 70,07 | 65,34 |
| 19 | Пышминский городской округ | 66,70 | 0,34 |
| 20 | Городской округ Богданович | 66,52 | 53,25 |
| 21 | Муниципальное образование Алапаевское | 66,48 | 89,97 |
| 22 | Городской округ Нижняя Салда | 65,33 | 64,50 |
| 23 | Городской округ Верхняя Пышма | 60,12 | 26,74 |
| 24 | Режевской городской округ | 56,20 | 26,62 |
| 25 | Нижнетуринский городской округ | 52,26 | 27,63 |
| 26 | Бисертский городской округ | 51,49 | 53,92 |
| 27 | Новолялинский городской округ | 51,03 | 15,49 |
| 28 | Городской округ Сухой Лог | 50,98 | 11,06 |
| 29 | Город Ирбит | 50,34 | 1,88 |
| 30 | Тугулымский городской округ | 48,26 | 0,01 |
| 31 | Верхнесалдинский городской округ | 47,71 | 92,14 |
| 32 | Город Екатеринбург | 45,55 | 41,49 |
| 33 | Город Алапаевск | 43,83 | 38,76 |
| 34 | Тавдинский городской округ | 40,93 | 0,21 |
| 35 | Кушвинский городской округ | 40,83 | 13,82 |
| 36 | Ирбитское муниципальное образование | 37,96 | 27,72 |
| 37 | Городской округ Среднеуральск | 32,29 | 42,81 |
| 38 | Слободо-Туринский муниципальный район | 29,32 | 10,31 |
| 39 | Волчанский городской округ | 27,56 | 1,32 |
| 40 | Невьянский городской округ | 24,49 | 14,16 |
| 41 | Каменский городской округ | 20,37 | 20,43 |
| 42 | Восточное сельское поселение | 19,77 | 26,76 |
| 43 | Серовский городской округ | 19,05 | 20,17 |
| 44 | Городской округ Первоуральск | 16,79 | 16,52 |
| 45 | Городской округ Красноуральск | 14,22 | 22,91 |
| 46 | Городской округ ЗАТО Свободный | 13,87 | 0,70 |
| 47 | городской округ Верхотурский | 10,06 | 21,15 |
| 48 | Шалинский городской округ | 9,61 | 0,20 |
| 49 | Городской округ Красноуфимск | 7,92 | 0,33 |
| 50 | Сысертский городской округ | 7,77 | 1,72 |
| 51 | Арамильский городской округ | 7,67 | 5,74 |
| 52 | Кировградский городской округ | 7,51 | 7,70 |
| 53 | Белоярский городской округ | 6,65 | 0,27 |
| 54 | Сосьвинский городской округ | 5,29 | 13,35 |
| 55 | Городской округ Заречный | 5,18 | 4,75 |
| 56 | Камышловский городской округ | 4,02 | 0,92 |
| 57 | Горноуральский городской округ | 3,63 | 9,95 |
| 58 | Североуральский городской округ | 2,95 | 0,96 |
| 59 | Городской округ Верхняя Тура | 2,46 | 4,76 |
| 60 | городской округ Староуткинск | 2,43 | 0,89 |
| 61 | Талицкий городской округ | 2,15 | 9,89 |
| 62 | Городской округ Верх-Нейвинский | 1,87 | 0,16 |
| 63 | Усть-Ницинское сельское поселение | 1,50 | 0,00\* |
| 64 | Артинский городской округ | 1,14 | 0,07 |
| 65 | Сладковское сельское поселение | 0,94 | 0,00\* |
| 66 | Камышловский муниципальный район | 0,66 | 1,72 |
| 67 | Городской округ Дегтярск | 0,65 | 4,29 |
| 68 | Малышевский городской округ | 0,40 | 21,35 |
| 69 | Байкаловское сельское поселение | 0,19 | 0,02 |
| 70 | Ивдельский городской округ | 0,12 | 0,19 |
| 71 | Кузнецовское сельское поселение | 0,11 | 0,81 |
| 72 | Красноуфимский округ | 0,07 | 22,45 |
| 73 | Качканарский городской округ | 0,06 | 1,96 |
| 74 | Зареченское сельское поселение | 0,05 | 0,00\* |
| 75 | Городской округ Пелым | 0,04 | 0,14 |
| 76 | Махнёвское муниципальное образование | 0,03 | 0,08 |
| 77 | Таборинский муниципальный район | 0,03 | 0,00\* |
| 78 | Ачитский городской округ | 0,00\* | 0,00\* |
| 79 | Гаринский городской округ | 0,00\* | 0,00\* |
| 80 | поселок Уральский | 0,00\* | 0,00\* |
| 81 | рабочий поселок Атиг | 0,00\* | 0,00\* |
| 82 | Городское поселение Верхние Серги | 0,00\* | 0,00\* |
| 83 | Дружининское городское поселение | 0,00\* | 0,00\* |
| 84 | Кленовское сельское поселение | 0,00\*\* | 0,00\* |
| 85 | Михайловское муниципальное образование | 0,00\* | 0,00\* |
| 86 | Нижнесергинское городское поселение | 0,00\* | 0,00\* |
| 87 | Баженовское сельское поселение | 0,00\* | 0,00\* |
| 88 | Краснополянское сельское поселение | 0,00\* | 0,00\* |
| 89 | Галкинское сельское поселение | 0,00\* | 0,00\* |
| 90 | Обуховское сельское поселение | 0,00\* | 0,00\* |
| 91 | Ницинское сельское поселение | 0,00\* | 0,00\* |
| 92 | Слободо-Туринское сельское поселение | 0,00\* | 0,00\* |
| 93 | Таборинское сельское поселение | 0,00\* | 0,00\* |
| 94 | Унже-Павинское сельское поселение | 0,00\*\* | 0,00\*\* |

Примечание:

\* - в отчетном периоде обращений, поданных в электронном виде, не зарегистрировано;

\*\* - в отчетном периоде обращений за получением муниципальных услуг   
не зарегистрировано.

Анализ информации, внесенной органами местного самоуправления   
в АСУ ИОГВ, в целом по всем муниципальным образованиям свидетельствует   
об отсутствии превышения установленных Указом Президента Российской Федерации № 601 уровней показателей времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган местного самоуправления для получения муниципальных услуг и среднего числа обращений представителей бизнес-сообщества в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги.

Показатели, характеризующие качество предоставляемых муниципальных   
услуг, установленные Указом Президента Российской Федерации   
от 7 мая 2012 года № 601, в 2019 году

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Значение показателя, установленное Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 | Достигнутое значение показателя | |
| 2019 год | Справочно:  2018 год |
| Время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган местного самоуправления для получения муниципальных услуг | до 15 минут | 7,61 минуты | 9,12 минуты |
| Среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган местного самоуправления для получения одной муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности | не более 2 раз | 1,02 раза | 0,80 раза |

Согласно данным АСУ ИОГВ нарушений сроков предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления в отчетном периоде   
не зарегистрировано.

**4. Количества принятых в результате рассмотрения заявлений   
о предоставлении услуги решений о приостановлении предоставления услуги, в отношении заявителей**

По данным АСУ ИОГВ в 2019 году в отношении заявителей (физических лиц (ФЛ), юридических лиц (ЮЛ) и индивидуальных предпринимателей (ИП)) всего принято 267 125 решений о приостановлении (0,46% к общему количеству зарегистрированных обращений на получение государственных и муниципальных услуг в отчетном периоде):

- по государственным услугам – 36 218 решений о приостановлении   
(13,56% от общего количества решений о приостановлении на получение государственных и муниципальных услуг);

- по муниципальным услугам – **230 907** решений о приостановлении   
(86,44% от общего количества решений о приостановлении на получение государственных и муниципальных услуг).

Наибольшее количество принятых решений о приостановлении   
в абсолютных значениях зарегистрировано по государственным услугам, предоставляемым:

- Департаментом по труду и занятости населения Свердловской области – 17 348 решений (47,9% от числа решений о приостановлении, принятых при предоставлении государственных услуг);

- Министерством культуры Свердловской области – 10 086 решений   
(27,8% от числа решений о приостановлении, принятых при предоставлении государственных услуг);

- Министерством образования и молодежной политики Свердловской области – 8718 решений (24,1% от числа решений о приостановлении, принятых при предоставлении государственных услуг).

Наибольшее количество принятых решений о приостановлении   
в абсолютных значениях зарегистрировано по муниципальным услугам, предоставляемым в муниципальных образованиях:

- городской округ Карпинск - 155 067 решений (67,2% от числа решений   
о приостановлении, принятых при предоставлении муниципальных услуг);

- Нижнесергинский муниципальный район - 25 142 решений (10,9% от числа решений о приостановлении, принятых при предоставлении муниципальных услуг);

- Серовский городской округ - 21 395 решений (9,3% от числа решений   
о приостановлении, принятых при предоставлении муниципальных услуг)

Наиболее высокий уровень доли принятых решений о приостановлении   
(к числу принятых решений о приостановлении соответственно по государственным или муниципальным услугам), превышающий условно установленную в целях анализа границу, равную 10%, зарегистрирован по:

- Министерству образования и молодежной политики Свердловской области – 15,21%;

- Верхнесалдинскому городскому округ – 10,47%;

- Галкинскому сельскому поселению – 13,24%;

- Малышевскому городскму округу – 13,73%;

- Серовскому городскому округу – 13,97%;

- городскому округу Карпинск – 17,20%;

- Калиновскому сельскому поселению – 41,24%;

- Нижнесергинскому муниципальному району – 24,74%.

Количество принятых решений о приостановлении предоставления государственных услуг, в отношении заявителей   
(ФЛ, ЮЛ, ИП) в 2019 году

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Исполнительный орган государственной власти Свердловской области | Количество обращений, единиц | Количество принятых решений  о приостановлении, единиц | | | % от общего числа обращений |
| всего | в том числе: | |
| ФЛ | ЮЛ и ИП |
| 1 | Министерство культуры Свердловской области | 4 325 364 | 10 086 | 10 086 | 0 | 0,23 |
| 2. | Департамент по труду и занятости населения Свердловской области | 601 816 | 17 348 | 17 348 | 0 | 2,88 |
| 3. | Министерство по управлению государственным имуществом Свердловской области | 5 181 | 58 | 1 | 57 | 1,12 |
| 4. | Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области | 201 | 8 | 0 | 8 | 3,98 |
| 5. | Министерство образования и молодежной политики Свердловской области  *Департамент молодежной политики*  Всего | 57 294  6  57 300 | 8 718  0  8 718 | 8 718  0  8 718 | 0  0  0 | **15,22**  0  **15,21** |

По остальным исполнительным органам государственной власти Свердловской области решений о приостановлении предоставления государственных услуг в 2019 году не принималось.

По государственной услуге, предоставляемой Министерством инвестиций   
и развития Свердловской области, обращений в 2019 году не зарегистрировано.

Количество принятых решений о приостановлении предоставления муниципальных услуг, в отношении заявителей   
(ФЛ, ЮЛ, ИП) в 2019 году

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Муниципальное образование | Количество обращений, единиц | Количество принятых решений  о приостановлении, единиц | | | % от общего числа обращений |
| всего | в том числе: | |
| ФЛ | ЮЛ и ИП |
| 1 | Новоуральский городской округ | 2 467 751 | 1 | 0 | 1 | 0,00004 |
| 2 | Город Нижний Тагил | 7 640 507 | 101 | 98 | 3 | 0,001 |
| 3 | Качканарский городской округ | 62 150 | 3 | 0 | 3 | 0,005 |
| 4 | Город Екатеринбург | 27 656 114 | 2 564 | 2 556 | 8 | 0,01 |
| 5 | Артемовский городской округ | 314 131 | 26 | 26 | 0 | 0,01 |
| 6 | Городской округ Ревда | 135 520 | 7 | 7 | 0 | 0,01 |
| 7 | Нижнетуринский городской округ | 72 283 | 4 | 4 | 0 | 0,01 |
| 8 | Городской округ Первоуральск | 43 903 | 6 | 5 | 1 | 0,01 |
| 9 | Поселок Уральский | 16 163 | 2 | 2 | 0 | 0,01 |
| 10 | Город Лесной\* | 857 857 | 137 | 137 | 0 | 0,02 |
| 11 | Городской округ Рефтинский | 249 402 | 42 | 23 | 19 | 0,02 |
| 12 | Городской округ Богданович | 224 352 | 50 | 2 | 48 | 0,02 |
| 13 | Городской округ Верхотурский | 81 296 | 20 | 20 | 0 | 0,02 |
| 14 | Городской округ Сухой Лог | 68 834 | 15 | 15 | 0 | 0,02 |
| 15 | Город Каменск-Уральский | 146 686 | 40 | 40 | 0 | 0,03 |
| 16 | Городской округ Верхняя Пышма | 47 778 | 13 | 10 | 3 | 0,03 |
| 17 | Городской округ ЗАТО Свободный | 6 136 | 2 | 2 | 0 | 0,03 |
| 18 | Таборинский муниципальный район | 3 499 | 1 | 1 | 0 | 0,03 |
| 19 | Полевской городской округ | 1 128 177 | 694 | 473 | 221 | 0,06 |
| 20 | Североуральский городской округ | 23 899 | 17 | 15 | 2 | 0,07 |
| 21 | Муниципальное образование Алапаевское | 18 743 | 16 | 13 | 3 | 0,09 |
| 22 | Городской округ Верхняя Тура | 8 510 | 9 | 9 | 0 | 0,11 |
| 23 | Город Алапаевск | 97 375 | 120 | 120 | 0 | 0,12 |
| 24 | Тугулымский городской округ | 41 353 | 59 | 57 | 2 | 0,14 |
| 25 | Белоярский городской округ | 61 334 | 98 | 95 | 3 | 0,16 |
| 26 | Город Ирбит\* | 435 024 | 722 | 706 | 16 | 0,17 |
| 27 | Городской округ Красноуральск | 9 090 | 15 | 15 | 0 | 0,17 |
| 28 | Городской округ Красноуфимск | 191 356 | 384 | 363 | 21 | 0,20 |
| 29 | Новолялинский городской округ | 19 203 | 48 | 48 | 0 | 0,25 |
| 30 | Городской округ Староуткинск | 2 719 | 7 | 6 | 1 | 0,26 |
| 31 | Асбестовский городской округ | 63 291 | 184 | 127 | 57 | 0,29 |
| 32 | Слободо-Туринский муниципальный район | 11 042 | 35 | 35 | 0 | 0,32 |
| 33 | Ирбитское муниципальное образование | 45 924 | 172 | 147 | 25 | 0,37 |
| 34 | Невьянский городской округ | 23 774 | 130 | 118 | 12 | 0,55 |
| 35 | Артинский городской округ | 49 873 | 369 | 167 | 202 | 0,74 |
| 36 | Городской округ Заречный | 7 723 | 67 | 51 | 16 | 0,87 |
| 37 | Городской округ Краснотурьинск | 35 112 | 353 | 337 | 16 | 1,01 |
| 38 | Красноуфимский округ | 126 139 | 1 528 | 1 238 | 290 | 1,21 |
| 39 | Городской округ Дегтярск | 5 055 | 65 | 65 | 0 | 1,29 |
| 40 | Сосьвинский городской округ | 8 645 | 114 | 114 | 0 | 1,32 |
| 41 | Арамильский городской округ | 8 749 | 133 | 95 | 38 | 1,52 |
| 42 | Камышловский городской округ | 11 797 | 246 | 242 | 4 | 2,09 |
| 43 | Кировградский городской округ | 11 225 | 322 | 321 | 1 | 2,87 |
| 44 | Тавдинский городской округ | 104 745 | 3 098 | 2 736 | 362 | 2,96 |
| 45 | Ачитский городской округ | 2 777 | 94 | 92 | 2 | 3,38 |
| 46 | Городской округ Верх-Нейвинский | 1 601 | 58 | 58 | 0 | 3,62 |
| 47 | Городской округ Пелым | 2 397 | 101 | 101 | 0 | 4,21 |
| 48 | Горноуральский городской округ | 27 049 | 1 144 | 1 144 | 0 | 4,23 |
| 49 | Режевской городской округ | 114 957 | 4 914 | 4 913 | 1 | 4,27 |
| 50 | Верхнесалдинский городской округ | 50 635 | 5 300 | 5 288 | 12 | **10,47** |
| 51 | Галкинское сельское поселение | 68 | 9 | 7 | 2 | **13,24** |
| 52 | Малышевский городской округ | 5 289 | 726 | 726 | 0 | **13,73** |
| 53 | Серовский городской округ | 153 138 | 21 395 | 21 388 | 7 | **13,97** |
| 54 | Городской округ Карпинск | 901 325 | 155 067 | 3 492 | 151 575 | **17,20** |
| 55 | Калиновское сельское поселение | 11 926 | 4 918 | 4 915 | 3 | **41,24** |
| 56 | Нижнесергинский муниципальный район | 101 635 | 25 142 | 24 645 | 497 | **24,74** |

По остальным муниципальным образованиям в 2019 году решений   
о приостановлении по данным АСУ ИОГВ не принималось.

**5. Количества отказов (отрицательных решений), принятых   
по результатам рассмотрения заявлений о предоставлении услуги,   
в отношении заявителей**

По данным АСУ ИОГВ в 2019 году в отношении заявителей (ФЛ, ЮЛ и ИП) по результатам предоставления государственных и муниципальных принято   
85 553 решения об отказе (0,15% к общему количеству зарегистрированных обращений на получение государственных и муниципальных услуг в отчетном периоде, в том числе:

- по государственным услугам – 40 447 решений об отказе (47,28% от общего количества решений об отказе на получение государственных и муниципальных услуг);

- по муниципальным услугам – 45 106 решений об отказе (52 72% от общего количества решений об отказе на получение государственных и муниципальных услуг).

Количество принятых решений об отказе в предоставлении

государственных услуг в отношении заявителей (ФЛ, ЮЛ, ИП)

в 2019 году

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Исполнительный орган государственной власти Свердловской области | Количество обращений, единиц | Количество принятых решений  об отказе, единиц | | | % от общего числа обращений |
| всего | в том числе: | |
| ФЛ | ЮЛ и ИП |
| 1 | Министерство культуры Свердловской области | 4 325 364 | 1 | 1 | 0 | 0,00002 |
| 2 | Управление записи актов гражданского состояния Свердловской области | 307 356 | 22 | 22 | 0 | 0,01 |
| 3 | Министерство образования и молодежной политики Свердловской области  *Департамент молодежной политики*  Всего | 57 294  6  57 300 | 4  0  4 | 3  0  3 | 1  0  1 | 0,01  0,00  0,007 |
| 4. | Министерство здравоохраненения Свердловской области | 6 756 453 | 4 375 | 4 373 | 2 | 0,06 |
| 5. | Департамент государственного жилищного и строительного надзора Свердловской области | 234 | 1 | 1 | 0 | 0,43 |
| 6. | Министерство агропромышленного комплекса и продовольственного рынка Свердловской области | 28 350 | 134 | 29 | 105 | 0,47 |
| 7. | Управление архивами Свердловской области | 44 030 | 638 | 272 | 366 | 1,45 |
| 8. | Управление государственной охраны объектов культурного наследия Свердловской области | 332 | 5 | 0 | 5 | 1,51 |
| 9. | Министерство транспорта и дорожного хозяйства Свердловской области | 9 150 | 191 | 2 | 189 | 2,09 |
| 10. | Департамент по охране, контролю и регулированию использования животного мира Свердловской области | 19 792 | 565 | 564 | 1 | 2,85 |
| 11. | Министерство социальной политики Свердловской области | 407 902 | 30 622 | 30 622 | 0 | 7,51 |
| 12. | Министерство промышленности и науки Свердловской области | 128 | 10 | 0 | 10 | 7,81 |
| 13. | Министерство природных ресурсов и экологии Свердловской области *Департамент лесного хозяйства*  Всего | 1 371  37 494  38 865 | 250  1 266  1 516 | 9  457  466 | 241  809  1 050 | **18,23**  3,38  3,90 |
| 14. | Департамент ветеринарии Свердловской области | 24 | 4 | 0 | 4 | **16,67** |
| 15. | Министерство по управлению государственным имуществом Свердловской области | 5 181 | 1 337 | 814 | 523 | **25,81** |
| 16. | Министерство строительства и развития инфраструктуры Свердловской области | 2 754 | 925 | 157 | 768 | **33,59** |
| 17. | Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области | 201 | 97 | 0 | 97 | **48,26** |

По остальным исполнительным органам государственной власти Свердловской области в 2019 году по данным АСУ ИОГВ решений   
об отказе в предоставлении государственных услуг не принималось.

Количество принятых решений об отказе в предоставлении

муниципальных услуг в отношении заявителей (ФЛ, ЮЛ, ИП)

в 2019 году

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Муниципальное образование/ Наименование муниципальной услуги** | **Количество обращений, единиц** | **Количество принятых решений об отказе, единиц** | | | **% отказов от общего числа обращений** |
| **всего** | **в том числе:** | |
| **ФЛ** | **ЮЛ** |
| 1 | Берёзовский городской округ | 339 736 | 5 | 5 | 0 | 0,001 |
| 2 | Городской округ Среднеуральск | 17 811 | 1 | 0 | 1 | 0,01 |
| 3 | Байкаловский муниципальный район | 28 752 | 5 | 4 | 1 | 0,02 |
| 4 | Новоуральский городской округ | 2 467 751 | 544 | 498 | 46 | 0,02 |
| 5 | Бисертский городской округ | 19 303 | 4 | 4 | 0 | 0,02 |
| 6 | Городской округ Рефтинский | 249 402 | 46 | 33 | 13 | 0,02 |
| 7 | Дружининское городское поселение | 3088 | 1 | 1 | 0 | 0,03 |
| 8 | Городской округ Верхнее Дуброво | 80 528 | 25 | 23 | 2 | 0,03 |
| 9 | Город Нижний Тагил | 7 640 507 | 2 748 | 2 463 | 285 | 0,04 |
| 10 | Городской округ Красноуфимск | 191 356 | 83 | 66 | 17 | 0,04 |
| 11 | Полевской городской округ | 1 128 177 | 712 | 661 | 51 | 0,06 |
| 12 | Гаринский городской округ | 12 565 | 7 | 5 | 2 | 0,06 |
| 13 | Город Ирбит | 435 024 | 315 | 312 | 3 | 0,07 |
| 14 | Ницинское сельское поселение | 2 782 | 2 | 2 | 0 | 0,07 |
| 15 | Город Екатеринбург | 27 656 114 | 21 126 | 15 056 | 6 070 | 0,08 |
| 16 | Режевской городской округ | 114 957 | 108 | 66 | 42 | 0,09 |
| 17 | Городской округ Карпинск | 901 325 | 775 | 676 | 99 | 0,09 |
| 18 | Зареченское сельское поселение | 4195 | 4 | 4 | 0 | 0,10 |
| 19 | Городской округ ЗАТО Свободный | 6 136 | 6 | 6 | 0 | 0,10 |
| 20 | Город Лесной | 857 857 | 872 | 846 | 26 | 0,10 |
| 21 | Калиновское сельское поселение | 11 926 | 13 | 13 | 0 | 0,11 |
| 22 | Артемовский городской округ | 314 131 | 364 | 326 | 38 | 0,12 |
| 23 | Тавдинский городской округ | 104 745 | 124 | 54 | 70 | 0,12 |
| 24 | Качканарский городской округ | 62 150 | 94 | 60 | 34 | 0,15 |
| 25 | Серовский городской округ | 153 138 | 235 | 101 | 134 | 0,15 |
| 26 | Городской округ Богданович | 224 352 | 368 | 192 | 176 | 0,16 |
| 27 | Красноуфимский округ | 126 139 | 230 | 73 | 157 | 0,18 |
| 28 | Волчанский городской округ | 5 917 | 11 | 6 | 5 | 0,19 |
| 29 | Тугулымский городской округ | 41 353 | 82 | 74 | 8 | 0,20 |
| 30 | Пышминский городской округ | 52 749 | 112 | 103 | 9 | 0,21 |
| 31 | Кушвинский городской округ | 146 918 | 371 | 34 | 337 | 0,25 |
| 32 | Нижнесергинский муниципальный район | 101 635 | 285 | 5 | 280 | 0,28 |
| 33 | Камышловский муниципальный район | 2 878 | 9 | 9 | 0 | 0,31 |
| 34 | Туринский городской округ | 36 730 | 114 | 112 | 2 | 0,31 |
| 35 | Нижнетуринский городской округ | 72 283 | 237 | 146 | 91 | 0,33 |
| 36 | Поселок Уральский | 16 163 | 56 | 45 | 11 | 0,35 |
| 37 | Талицкий городской округ | 44 989 | 168 | 135 | 33 | 0,37 |
| 38 | Верхнесалдинский городской округ | 50 635 | 208 | 192 | 16 | 0,41 |
| 39 | Город Алапаевск | 97 375 | 457 | 250 | 207 | 0,47 |
| 40 | Городской округ Сухой Лог | 68 834 | 335 | 286 | 49 | 0,49 |
| 41 | Городской округ Пелым | 2 397 | 12 | 12 | 0 | 0,50 |
| 42 | Восточное сельское поселение | 789 | 4 | 4 | 0 | 0,51 |
| 43 | Артинский городской округ | 49 873 | 278 | 278 | 0 | 0,56 |
| 44 | Слободо-Туринский муниципальный район | 11 042 | 64 | 21 | 43 | 0,58 |
| 45 | Новолялинский городской округ | 19 203 | 131 | 55 | 76 | 0,68 |
| 46 | Городской округ Ревда | 135 520 | 931 | 881 | 50 | 0,69 |
| 47 | Сосьвинский городской округ | 8 645 | 60 | 45 | 15 | 0,69 |
| 48 | Североуральский городской округ | 23 899 | 184 | 109 | 75 | 0,77 |
| 49 | Городской округ Староуткинск | 2 719 | 23 | 10 | 13 | 0,85 |
| 50 | Ирбитское муниципальное образование | 45 924 | 402 | 310 | 92 | 0,88 |
| 51 | Городской округ Верхотурский | 81 296 | 828 | 828 | 0 | 1,02 |
| 52 | Городской округ Верх-Нейвинский | 1 601 | 18 | 16 | 2 | 1,12 |
| 53 | Невьянский городской округ | 23 774 | 277 | 181 | 96 | 1,17 |
| 54 | Малышевский городской округ | 5 289 | 62 | 56 | 6 | 1,17 |
| 55 | Городской округ Краснотурьинск | 35 112 | 467 | 402 | 65 | 1,33 |
| 56 | Город Каменск-Уральский | 146 686 | 1 959 | 935 | 1 024 | 1,34 |
| 57 | Муниципальное образование Алапаевское | 18 743 | 280 | 117 | 163 | 1,49 |
| 58 | Арамильский городской округ | 8 749 | 134 | 129 | 5 | 1,53 |
| 59 | Камышловский городской округ | 11 797 | 190 | 168 | 22 | 1,61 |
| 60 | Таборинское сельское поселение | 61 | 1 | 1 | 0 | 1,64 |
| 61 | Горноуральский городской округ | 27 049 | 464 | 168 | 296 | 1,72 |
| 62 | Городской округ Красноуральск | 9 090 | 164 | 78 | 86 | 1,80 |
| 63 | Сысертский городской округ | 37 781 | 713 | 560 | 153 | 1,89 |
| 64 | Городской округ Первоуральск | 43 903 | 480 | 240 | 240 | 1,90 |
| 65 | Городской округ Верхняя Пышма | 47 778 | 1 066 | 903 | 163 | 2,23 |
| 66 | Белоярский городской округ | 61 334 | 1 515 | 1 401 | 114 | 2,47 |
| 67 | Городской округ Заречный | 7 723 | 204 | 202 | 2 | 2,64 |
| 68 | Асбестовский городской округ | 63 291 | 1 841 | 1 825 | 16 | 2,91 |
| 69 | Кировградский городской округ | 11 225 | 341 | 267 | 74 | 3,04 |
| 70 | Городской округ Дегтярск | 5 055 | 170 | 156 | 14 | 3,36 |
| 71 | Ачитский городской округ | 2 777 | 110 | 50 | 60 | 3,96 |
| 72 | Городской округ Верхняя Тура | 8 510 | 471 | 115 | 356 | 5,53 |

По остальным муниципальным образованиям по данным АСУ ИОГВ   
в 2019 году решения об отказе в предоставлении муниципальных услуг   
не принимались.

**6. Статистика жалоб заявителей, обусловленных проблемами,   
возникающими у заявителей при получении государственных   
и муниципальных услуг**

Согласно данным АСУ ИОГВ в течение 2019 года от граждан поступило   
409 обращений об обжаловании действий (бездействия) и решений, принятых при предоставлении государственных (муниципальных) услуг:

- в рамках досудебного обжалования (внесудебного) обжалования –   
325 обращений (79,5% от общего количества обращений об обжаловании действий (бездействия));

- в суд об обжаловании нарушений при предоставлении государственной (муниципальной) услуги – 84 обращения (20,5% от общего количества обращений об обжаловании действий (бездействия)).

В адрес исполнительных органов государственной власти Свердловской области и органов местного самоуправления в рамках досудебного (внесудебного) обжалования от заявителей поступило:

- по государственным услугам - 42 обращения (12,9% от общего количества обращений в рамках досудебного (внесудебного) обжалования);

- по муниципальным услугам – 283 обращения (87,1% от общего количества обращений в рамках досудебного (внесудебного) обжалования).

В суд направлено обращений об обжаловании нарушений при предоставлении услуг:

- государственных услуг – 4 обращения (4,8% от общего количества обращений в суд);

- муниципальных услуг – 80 обращений (95,2% от общего количества обращений в суд).

По итогам рассмотрения обращений в рамках досудебного (внесудебного) обжалования удовлетворено 228 жалоб, что составило 70,2% от числа жалоб, поступивших в рамках досудебного (внесудебного) обжалования:

- 20 жалоб, связанных с предоставлением государственных услуг   
(47,7% от количества жалоб, поступивших в рамках досудебного (внесудебного) обжалования в исполнительные органы государственной власти Свердловской области);

- 208 жалоб, связанных с предоставлением муниципальных услуг   
(73,5% от количества жалоб, поступивших в рамках досудебного (внесудебного) обжалования в органы местного самоуправления).

По итогам рассмотрения обращений в суд удовлетворено 49 обращений (58,3% от количества обращений, поступивших в суд).