



**О показателях качества
оказания услуг заявителям
и об уровне
удовлетворенности граждан
качеством предоставления
услуг за 2019 год**



Статистика предоставления государственных и муниципальных услуг Свердловской области за 2019 год

| Показатель | Всего | в том числе: | |
|---|------------|--------------|------------|
| | | ИОГВ | ОМСУ |
| Оказано государственных и муниципальных услуг | 57 923 212 | 12 605 232 | 45 317 980 |
| Количество заявлений, поданных через МФЦ | 893 817 | 306 467 | 587 350 |
| Количество заявлений, поданных через ЕПГУ | 578 379 | 57 540 | 520 839 |
| Количество заявлений, поданных через официальный сайт | 30 940 362 | 9 574 960 | 21 365 402 |
| Доля услуг, оказанных в электронной форме, % | 64,11 | 80,16 | 59,64 |



ТОП-3 по доле государственных и услуг, предоставленных в электронном виде

| Рейтинг | ИОГВ | Доля услуг в электронном виде, к общему числу обращений |
|---------|--|---|
| 1 | Министерство культуры | 89,98 |
| 2 | Министерство здравоохранения | 89,40 |
| 3 | Министерство образования и молодежной политики | 67,78 |



ТОП-3 по доле государственных услуг, предоставленных через ЕПГУ

| Рейтинг | ИОГВ | Доля услуг через ЕПГУ, % к общему количеству обращений |
|---------|--|---|
| 1 | Департамент по охране, контролю и регулированию использования животного мира | 7,96 |
| 2 | Управление записи актов гражданского состояния | 4,20 |
| 3 | Министерство по управлению государственным имуществом | 3,36 |



ТОП-3 по доле муниципальных услуг, предоставленных в электронном виде

| Рейтинг | ОМСУ | Доля услуг в электронном виде, % к общему числу обращений |
|---------|----------------------------|---|
| 1 | Городской округ Рефтинский | 98,73 |
| 2 | Городской округ Карпинск | 96,90 |
| 3 | Город Нижний Тагил | 95,61 |



ТОП-3 по доле муниципальных услуг, предоставленных через ЕПГУ

| Рейтинг | ОМСУ | Доля услуг через ЕПГУ % к общему количеству обращений |
|---------|----------------------------------|---|
| 1 | Городской округ Верхний Тагил | 85,20 |
| 2 | Байкаловский муниципальный район | 82,99 |
| 3 | Городской округ Нижняя Салда | 62,18 |



ТОП-3 по количеству государственных услуг, предоставленных через МФЦ

| Рейтинг | ИОГВ | Количество услуг через МФЦ, ед. | Доля услуг, оказанных через МФЦ, % к общему |
|---------|---|---------------------------------|---|
| 1 | Министерство социальной политики | 287 145 | 72,8 |
| 2 | Управление записи актов гражданского состояния | 7 165 | 2,3 |
| 3 | Министерство агропромышленного комплекса и потребительского рынка | 4 960 | 17,5 |



ТОП-3 по количеству муниципальных услуг, предоставленных через МФЦ

| Рейтинг | ОМСУ | Количество услуг через МФЦ |
|---------|----------------------------|----------------------------|
| 1 | Город Нижний Тагил | 26 423 |
| 2 | Город Каменск-Уральский | 15 792 |
| 3 | Тавдинский городской округ | 10 561 |



Итоги мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг Свердловской области

| Наименование показателя | Нормативное значение | Уровень показателя в 2019 году |
|---|-----------------------|--------------------------------|
| Время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг | до 15 минут | 8,46 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 |



Решения об отказе и приостановках при предоставлении государственных услуг

| № п/п | Исполнительный орган государственной власти Свердловской области | Доля принятых решений об отказе и приостановках в 2019 году, % |
|----------|---|--|
| 1 | Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области | 52,1 |
| 2 | Министерство строительства и развития инфраструктуры Свердловской области | 33,6 |
| 3 | Министерство по управлению государственным имуществом Свердловской области | 25,8 |
| 4 | Министерство природных ресурсов Свердловской области <i>(без учета услуг Департамента лесного хозяйства Свердловской области)</i> | 18,2 |
| 5 | Департамент ветеринарии Свердловской области | 16,7 |



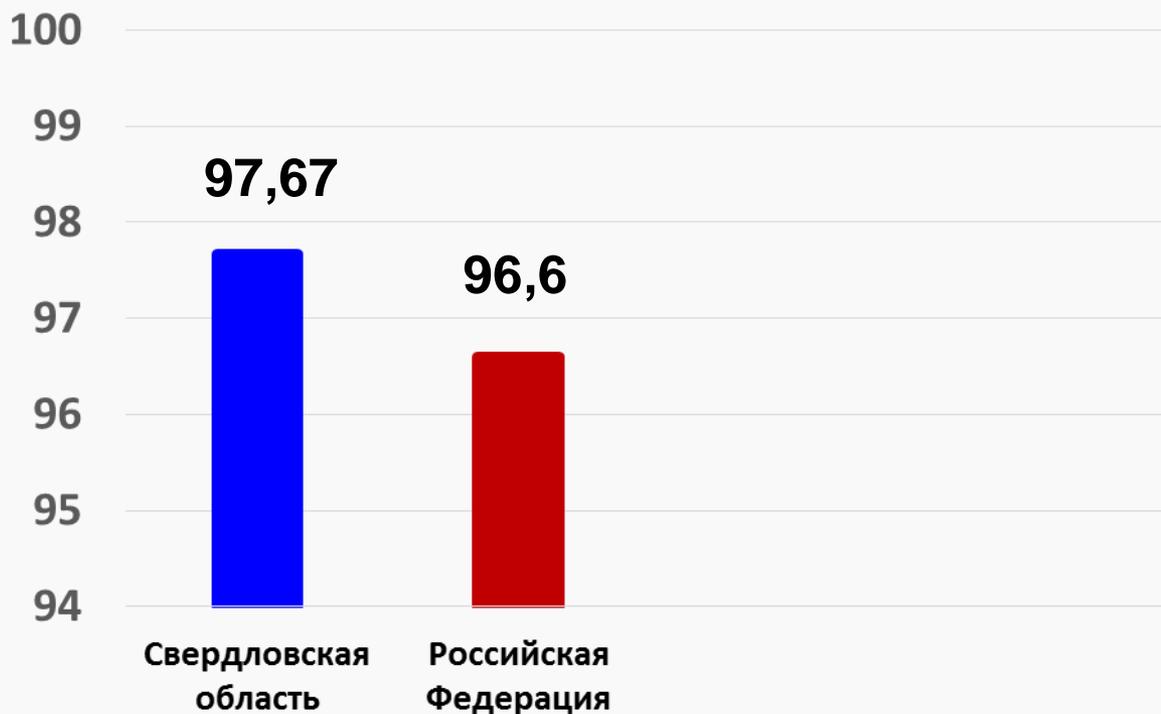
Принятые решения о приостановлении и об отказе в предоставлении муниципальных услуг

| Муниципальное образование | Доля принятых решений в 2019 году, % |
|---------------------------------------|--------------------------------------|
| Решение о приостановлении | |
| Калиновское сельское поселение | 41,24 |
| Нижнесергинский муниципальный район | 28,68 |
| Городской округ Карпинск | 17,20 |
| Серовский городской округ | 13,99 |
| Кировградский городской округ | 13,59 |
| Галкинское сельское поселение | 13,24 |
| Решение об отказе | |
| Кировградский городской округ | 14,01 |



Удовлетворенность заявителей качеством оказания государственных и муниципальных услуг

Уровень удовлетворенности заявителей качеством оказания услуг за 2019 год, %



Указ
Президента РФ
от 07 мая 2012 года
№ 601:
✓ к 2018 году –
не менее
90 %



Удовлетворенность заявителей качеством оказания государственных услуг федеральных органов государственной власти

| № п/п | ФОИВ | Уровень удовлетворенности, % |
|--------|---------------------|------------------------------|
| 1 | Роспотребнадзор | 100 |
| 2 | ФНС России | 99,42 |
| 3 | ФССП России | 98,89 |
| 4 | ПФР России | 98,51 |
| 5 | ФСС России | 98,48 |
| 6 | Росгвардия | 98,04 |
| 7 | МВД России | 97,43 |
| 8 | Росреестр | 97,24 |
| 9 | Росимущество | 76,92 |
| ИТОГО: | | 97,77 |