



# ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.03.2018

№ 165-ПП

г. Екатеринбург

### **О внесении изменений в постановление Правительства Свердловской области от 29.01.2013 № 100-ПП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области»**

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», в соответствии с приказом Федеральной службы государственной статистики от 06.05.2015 № 217 «Об утверждении статистического инструментария для организации Министерством экономического развития Российской Федерации федерального статистического наблюдения о предоставлении государственных (муниципальных) услуг», статьей 101 Областного закона от 10 марта 1999 года № 4-ОЗ «О правовых актах в Свердловской области», в целях оптимизации системы мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительными органами государственной власти Свердловской области, органами местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, Правительство Свердловской области

#### **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести в постановление Правительства Свердловской области от 29.01.2013 № 100-ПП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области» («Областная газета», 2013, 5 февраля, № 51–53) с изменениями, внесенными постановлением Правительства Свердловской области от 20.11.2013 № 1410-ПП (далее – постановление Правительства Свердловской области от 29.01.2013 № 100-ПП), следующие изменения:

1) преамбулу и пункт 1 изложить в следующей редакции:

«В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 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 № 1021-р, Указом Губернатора Свердловской области от 21.04.2014 № 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 № 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:**

1. Утвердить:

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

2) Перечень показателей мониторинга качества предоставления государственных услуг в Свердловской области, установленных для исполнительных органов государственной власти Свердловской области (прилагается);

3) Перечень показателей мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Свердловской области, установленных для органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области (прилагается).»;

2) пункты 3 и 4 признать утратившими силу;

3) пункты 5 и 6 изложить в следующей редакции:

«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 25 календарных дней после отчетного периода по показателям согласно Перечню показателей мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Свердловской области, установленных для органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, утвержденному настоящим постановлением;

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».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Заместителя Губернатора Свердловской области А.Г. Высокинского.»;

4) дополнить:

1) Перечнем показателей мониторинга качества предоставления государственных услуг в Свердловской области, установленных для

исполнительных органов государственной власти Свердловской области (приложение № 1);

2) Перечнем показателей мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Свердловской области, установленных для органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области (приложение № 2).

2. Внести в Порядок проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области, утвержденный постановлением Правительства Свердловской области от 29.01.2013 № 100-ПП, следующие изменения:

1) в подпункте 1 части первой пункта 10 слова «по показателям согласно приложениям № 1, 2 к настоящему порядку» исключить;

2) подпункт 3 части первой пункта 10 после слова «государственным» дополнить словом «(муниципальным)»;

3) часть вторую пункта 10 и приложения № 1 и 2 признать утратившими силу;

4) главу 4 изложить в следующей редакции:

**«Глава 4. Результаты и порядок предоставления отчетности  
о проведении мониторинга**

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 календарных дней после отчетного периода по показателям согласно Перечню показателей мониторинга качества предоставления государственных услуг в Свердловской области, установленных для исполнительных органов государственной власти Свердловской области, утвержденному постановлением Правительства Свердловской области об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области.

18. Ежеквартальный и ежегодный отчеты составляются исполнительными органами государственной власти Свердловской области и органами местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, в АСУ ИОГВ согласно Перечню показателей мониторинга качества предоставления государственных услуг в Свердловской области, установленных для исполнительных органов государственной власти Свердловской области, и Перечню показателей мониторинга качества предоставления муниципальных услуг в Свердловской области, установленных для органов местного самоуправления муниципальных образований, расположенных на территории Свердловской области, утвержденным постановлением Правительства Свердловской области об организации проведения мониторинга

качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области.

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 услугам не позднее 45 календарных дней после отчетного периода, по муниципальным услугам не позднее 30 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

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 (муниципальных) услуг и исполнения государственных (муниципальных) функций в Свердловской области в срок до 1 марта года, следующего за отчетным годом.».

3. Настоящее постановление опубликовать на «Официальном интернет-портале правовой информации Свердловской области» ([www.pravo.gov66.ru](http://www.pravo.gov66.ru)).

Губернатор  
Свердловской области



Е.В. Куйвашев

Приложение № 1  
к постановлению Правительства  
Свердловской области  
от 29.03.2018 № 165-ПП

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Правительства  
Свердловской области  
от 29.01.2013 № 100-ПП  
«Об организации проведения  
мониторинга качества  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг в  
Свердловской области»

### ПЕРЕЧЕНЬ

**показателей мониторинга качества предоставления государственных услуг  
в Свердловской области, установленных для исполнительных органов  
государственной власти Свердловской области**

#### Раздел 1. Показатели организации предоставления государственных услуг

Номер сроки	Наименование показателя
1	2
1.	Общая штатная численность (человек) из них:
2.	количество сотрудников (работников), задействованных в предоставлении государственной услуги в том числе:
3.	осуществляющих непосредственное взаимодействие с заявителями (включая прием документов и выдачу результатов)
4.	осуществляющих иные действия, связанные с предоставлением государственной услуги, в том числе принятие решения о выдаче заявителю результата, и не осуществляющих непосредственное взаимодействие с заявителями

1	2
5.	Общее количество функционирующих мест (окон) предоставления государственной услуги, оборудованных в соответствии со стандартами предоставления государственной услуги, в органе, предоставляющем государственную услугу, либо в подведомственной организации (единиц)
6.	Объем финансовых средств, переведенных в бюджет соответствующего уровня в уплату государственных пошлин за предоставление государственной услуги (рублей) из них:
7.	зачисляемых в федеральный бюджет
8.	зачисляемых в областной бюджет
9.	зачисляемых в местный бюджет
10.	Объем финансовых средств, переведенных в бюджет соответствующего уровня в уплату иных обязательных платежей за предоставление государственной услуги (рублей)
11.	в том числе на счетах подведомственных организаций

## Раздел 2. Показатели процесса предоставления государственных услуг

Номер сроки	Наименование показателя
1	2
1.	Общее количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной услуги, поступивших от физических лиц (единиц) из них запросы (заявления) представлены:
2.	непосредственно в орган, предоставляющий государственную услугу, или подведомственную организацию
3.	через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ)
4.	через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
5.	через официальный сайт органа, предоставляющего государственную услугу
6.	иным способом

1	2
7.	Общее количество заявлений (запросов) о предоставлении государственной услуги, поступивших от юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей (единиц) из них запросы (заявления) представлены:
8.	непосредственно в орган, предоставляющий государственную услугу, или подведомственную организацию
9.	через МФЦ
10.	через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
11.	через официальный сайт органа, предоставляющего государственную услугу
12.	иным способом
13.	Общее количество положительных решений (выданных документов, совершенных действий), принятых по результатам предоставления государственной услуги, в отношении заявителей – физических лиц (единиц) из них результаты выданы (направлены) заявителю:
14.	непосредственно в органе, предоставляющем государственную услугу, или в подведомственной организации
15.	через МФЦ
16.	через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
17.	через официальный сайт органа, предоставляющего государственную услугу
18.	иным способом
19.	Общее количество положительных решений (выданных документов, совершенных действий), принятых по результатам предоставления государственной услуги, в отношении заявителей – юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей (единиц) из них результаты выданы (направлены) заявителю:
20.	непосредственно в органе, предоставляющем государственную услугу, или в подведомственной организации
21.	через МФЦ
22.	через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)

1	2
23.	через официальный сайт органа, предоставляющего государственную услугу
24.	иным способом

### Раздел 3. Сроки получения государственных услуг

Номер сроки	Наименование показателя
1.	Средний фактический срок предоставления государственной услуги при предоставлении государственной услуги непосредственно через орган, предоставляющий государственную услугу, или через подведомственную организацию (минут)
2.	в том числе по предварительной записи
3.	Среднее время ожидания заявителя в очереди на подачу заявления (запроса, документов) на предоставление государственной услуги при предоставлении государственной услуги непосредственно через орган, предоставляющий государственную услугу, или через подведомственную организацию (минут)
4.	в том числе по предварительной записи
5.	Среднее время ожидания заявителя в очереди на получение результата предоставления государственной услуги при предоставлении государственной услуги непосредственно через орган, предоставляющий государственную услугу, или через подведомственную организацию (минут)
6.	в том числе по предварительной записи

### Раздел 4. Обжалование действий (бездействия) и решений, принятых при предоставлении государственных услуг

Номер сроки	Наименование показателя
1	2
1.	Общее количество поступивших жалоб в рамках досудебного (внесудебного) обжалования (единиц) в том числе об обжаловании:



1	2
2.	нарушений срока регистрации запросов заявителя о предоставлении государственной услуги, срока предоставления государственной услуги
3.	требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, для предоставления государственной услуги
4.	отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, для предоставления государственной услуги у заявителя
5.	отказа в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области
6.	затребования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области
7.	отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений
8.	Общее количество удовлетворенных жалоб, полученных в рамках досудебного (внесудебного) обжалования (единиц)
9.	Общее количество обращений в суд об обжаловании нарушений при предоставлении государственной услуги (единиц)
10.	в том числе удовлетворенных судами требований об обжаловании нарушений при предоставлении государственной услуги
11.	Общее количество случаев привлечения к административной ответственности за нарушения при предоставлении государственных услуг (единиц)

### Раздел 5. Показатели качества предоставления государственных услуг

Номер сроки	Наименование показателя
1.	Количество посещений заявителем органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ для получения одной услуги (раз):
2.	норматив
3.	факт (в среднем)
4.	Норматив среднего времени ожидания заявителя в очереди на получение результата предоставления государственной услуги при предоставлении государственной услуги непосредственно через орган, предоставляющий государственную услугу, или через подведомственную организацию (минут)
5.	Средний фактический срок предоставления государственной услуги при предоставлении государственной услуги непосредственно через орган, предоставляющий государственную услугу, или через подведомственную организацию (минут):
6.	норматив
7.	доля услуг, оказанных с нарушением нормативного срока

### Раздел 6. Описание выявленных проблем предоставления государственных услуг в соответствующей сфере регулирования и предложения по их решению

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

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

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

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

2. Предложения по внесению изменений в иные нормативные правовые акты Свердловской области, регулирующие предоставление государственных услуг, помимо указанных в пункте 1 настоящего раздела.

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

Приложение № 2  
к постановлению Правительства  
Свердловской области  
от 29.03.2018 № 165-ПП

УТВЕРЖДЕН  
постановлением Правительства  
Свердловской области  
от 29.01.2013 № 100-ПП  
«Об организации проведения  
мониторинга качества  
предоставления государственных и  
муниципальных услуг в  
Свердловской области»

### ПЕРЕЧЕНЬ

**показателей мониторинга качества предоставления муниципальных услуг  
в Свердловской области, установленных для органов местного  
самоуправления муниципальных образований, расположенных  
на территории Свердловской области**

#### Раздел 1. Показатели организации предоставления муниципальных услуг

Номер сроки	Наименование показателя
1	2
1.	Общая штатная численность (человек) из них:
2.	количество сотрудников (работников), задействованных в предоставлении муниципальной услуги в том числе:
3.	осуществляющих непосредственное взаимодействие с заявителями (включая прием документов и выдачу результатов)
4.	осуществляющих иные действия, связанные с предоставлением муниципальной услуги, в том числе принятие решения о выдаче заявителю результата, и не осуществляющих непосредственное взаимодействие с заявителями

1	2
5.	Общее количество функционирующих мест (окон) предоставления муниципальной услуги, оборудованных в соответствии со стандартами предоставления муниципальной услуги, в органе, предоставляющем муниципальную услугу, либо в подведомственной организации (единиц)
6.	Объем финансовых средств, переведенных в бюджет соответствующего уровня в уплату государственных пошлин за предоставление муниципальной услуги (рублей) из них:
7.	зачисляемых в федеральный бюджет
8.	зачисляемых в областной бюджет
9.	зачисляемых в местный бюджет
10.	Объем финансовых средств, переведенных в бюджет соответствующего уровня в уплату иных обязательных платежей за предоставление муниципальной услуги (рублей)
11.	в том числе на счетах подведомственных организаций

## Раздел 2. Показатели процесса предоставления муниципальных услуг

Номер сроки	Наименование показателя
1	2
1.	Общее количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной услуги, поступивших от физических лиц (единиц) из них запросы (заявления) представлены:
2.	непосредственно в орган, предоставляющий муниципальную услугу, или подведомственную организацию
3.	через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ)
4.	через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
5.	через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу
6.	иным способом

1	2
7.	Общее количество заявлений (запросов) о предоставлении муниципальной услуги, поступивших от юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей (единиц) из них запросы (заявления) представлены:
8.	непосредственно в орган, предоставляющий муниципальную услугу, или подведомственную организацию
9.	через МФЦ
10.	через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
11.	через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу
12.	иным способом
13.	Общее количество положительных решений (выданных документов, совершенных действий), принятых по результатам предоставления муниципальной услуги, в отношении заявителей – физических лиц (единиц) из них результаты выданы (направлены) заявителю:
14.	непосредственно в органе, предоставляющем муниципальную услугу, или в подведомственной организации
15.	через МФЦ
16.	через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)
17.	через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу
18.	иным способом
19.	Общее количество положительных решений (выданных документов, совершенных действий), принятых по результатам предоставления муниципальной услуги, в отношении заявителей – юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей (единиц) из них результаты выданы (направлены) заявителю:
20.	непосредственно в органе, предоставляющем муниципальную услугу, или в подведомственной организации
21.	через МФЦ
22.	через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)

1	2
23.	через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу
24 .	иным способом

### Раздел 3. Сроки получения муниципальных услуг

Номер сроки	Наименование показателя
1.	Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги непосредственно через орган, предоставляющий муниципальную услугу, или через подведомственную организацию (минут)
2.	в том числе по предварительной записи
3.	Среднее время ожидания заявителя в очереди на подачу заявления (запроса, документов) на предоставление муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги непосредственно через орган, предоставляющий муниципальную услугу, или через подведомственную организацию (минут)
4.	в том числе по предварительной записи
5.	Среднее время ожидания заявителя в очереди на получение результата предоставления муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги непосредственно через орган, предоставляющий муниципальную услугу, или через подведомственную организацию (минут)
6.	в том числе по предварительной записи

### Раздел 4. Обжалование действий (бездействия) и решений, принятых при предоставлении муниципальных услуг

Номер сроки	Наименование показателя
1	2
1.	Общее количество поступивших жалоб в рамках досудебного (внесудебного) обжалования (единиц) в том числе об обжаловании

1	2
2.	нарушений срока регистрации запросов заявителя о предоставлении муниципальной услуги, срока предоставления муниципальной услуги
3.	требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами, для предоставления муниципальной услуги
4.	отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами, для предоставления муниципальной услуги у заявителя
5.	отказа в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами
6.	затребования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами
7.	отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений
8.	Общее количество удовлетворенных жалоб, полученных в рамках досудебного (внесудебного) обжалования (единиц)
9.	Общее количество обращений в суд об обжаловании нарушений при предоставлении муниципальной услуги (единиц)
10.	в том числе удовлетворенных судами требований об обжаловании нарушений при предоставлении муниципальной услуги
11.	Общее количество случаев привлечения к административной ответственности за нарушения при предоставлении муниципальной услуги (единиц)

## Раздел 5. Показатели качества предоставления муниципальных услуг

Номер сроки	Наименование показателя
1.	Количество посещений заявителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ для получения одной услуги (раз)
2.	норматив
3.	факт (в среднем)
4.	Норматив среднего времени ожидания заявителя в очереди на получение результата предоставления муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги непосредственно через орган, предоставляющий муниципальную услугу, или через подведомственную организацию (минут)
5.	Средний фактический срок предоставления муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги непосредственно через орган, предоставляющий муниципальную услугу, или через подведомственную организацию (минут)
6.	норматив
7.	доля услуг, оказанных с нарушением нормативного срока

## Раздел 6. Описание выявленных проблем предоставления муниципальных услуг в соответствующей сфере регулирования и предложения по их решению

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

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

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

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

2. Предложения по внесению изменений в иные нормативные правовые акты Свердловской области, регулирующие предоставление муниципальных услуг, помимо указанных в пункте 1 настоящего раздела.

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