**ЕЖЕГОДный отчет**

**о результатах проведения мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**

**за 2017 год**

**Муниципальное казенное учреждение Талицкого городского округа «Управление архивами»**

**Раздел 1. Общие сведения о проведенном исследовании**

1. Наименования муниципальных услуг в соответствующей сфере регулирования:

1) Обеспечение доступа к архивным документам (копиям), в том числе фонду пользования, и справочно-поисковым средствам к ним;

2) Информационное обеспечение граждан, органов государственной власти, местного самоуправления, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов;

3) Услуга по предоставлению пользователям оформленных в установленном порядке архивных справок или копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4) Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей.

Описание круга заявителей (количество респондентов, территориальное распределение респондентов) \_\_количество респондентов\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сведения о проведенном исследовании (методы сбора информации, тип выборки) опросные листы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Доля муниципальных услуг, в отношении которых регулярно (ежеквартально) проводится мониторинг, от общего числа услуг, предоставляемых органом местного самоуправления, подведомственными ему муниципальными учреждениями, 100 процентов.

**Раздел 2. Количественные результаты исследования по каждой услуге**

Наименование муниципальной услуги **Обеспечение доступа к архивным документам (копиям), в том числе фонду пользования, и справочно-поисковым средствам к ним;**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перечень показателей | Ед.измерения | Значение |

| 1 | 2 | 3 |
| --- | --- | --- |
| Описание круга заявителей (количество респондентов, территориальное распределение респондентов) | чел. | 3 |
| Сведения о проведенном исследовании (методы сбора информации, тип выборки) |  | опросный лист |
| Всего обращений заявителей за получением муниципальной услуги (в отчетном периоде) | единиц | 28 |
| Количество обращений (жалоб) заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении муниципальной услуги  - всего  - в т.ч. обоснованных | единиц | 0  0 |
| Доля жалоб заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении муниципальной услуги, в общем количестве обращений заявителей за услугой | процентов | 0 |
| Количество посещений заявителя в орган местного самоуправления для получения одной услуги | единиц | 2 |
| Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за муниципальной услугой  - по нормативу  -фактически | минут | 15  5 |
| Установленный нормативный срок предоставления муниципальной услуги | дней | - |
| Фактический срок предоставления муниципальной услуги | дней | - |
| Нормативно установленные значения финансовых затрат заявителя при получении конечного результата муниципальной услуги (размер государственной пошлины, сбора) | руб. | 0 |
| Реальные понесенные финансовые затраты заявителя при получении конечного результата муниципальной услуги | руб. | 0 |

Наименование муниципальной услуги **Информационное обеспечение граждан, органов государственной власти, местного самоуправления, организаций и общественных объединений на основе документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов;**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перечень показателей | Ед. измерения | Значение |
| 1 | 2 | 3 |
| Описание круга заявителей (количество респондентов, территориальное распределение респондентов) | чел. | 15 |
| Сведения о проведенном исследовании (методы сбора информации, тип выборки) |  | опросный лист |
| Всего обращений заявителей за получением муниципальной услуги (в отчетном периоде) | единиц | 151 |
| Количество обращений (жалоб) заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении муниципальной услуги  - всего  - в т.ч. обоснованных | единиц | 0  0 |
| Доля жалоб заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении муниципальной услуги, в общем количестве обращений заявителей за услугой | процентов | 0 |
| Количество посещений заявителя в орган местного самоуправления для получения одной услуги | единиц | 2 |
| Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за муниципальной услугой  - по нормативу  -фактически | минут | 15  5 |
| Установленный нормативный срок предоставления муниципальной услуги | дней | 10 |
| Фактический срок предоставления муниципальной услуги | дней | 10 |
| Нормативно установленные значения финансовых затрат заявителя при получении конечного результата муниципальной услуги (размер государственной пошлины, сбора) | руб. | 0 |
| Реальные понесенные финансовые затраты заявителя при получении конечного результата муниципальной услуги | руб. | 0 |

Наименование муниципальной услуги **Услуга по предоставлению пользователям оформленных в установленном порядке архивных справок или копий архивных документов, связанных с социальной защитой граждан, предусматривающей их пенсионное обеспечение, а также получение льгот и компенсаций в соответствии с законодательством Российской Федерации;**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перечень показателей | Ед. измерения | Значение |
| 1 | 2 | 3 |
| Описание круга заявителей (количество респондентов, территориальное распределение респондентов) | чел. | 16 |
| Сведения о проведенном исследовании (методы сбора информации, тип выборки) |  | опросный лист |
| Всего обращений заявителей за получением муниципальной услуги (в отчетном периоде) | единиц | 1537 |
| Количество обращений (жалоб) заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении муниципальной услуги  - всего  - в т.ч. обоснованных | единиц | 0  0 |
| Доля жалоб заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении муниципальной услуги, в общем количестве обращений заявителей за услугой | процентов | 0 |
| Количество посещений заявителя в орган местного самоуправления для получения одной услуги | единиц | 2 |
| Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за муниципальной услугой  - по нормативу  -фактически | минут | 15  10 |
| Установленный нормативный срок предоставления муниципальной услуги | дней | 30 |
| Фактический срок предоставления муниципальной услуги | дней | 30 |
| Нормативно установленные значения финансовых затрат заявителя при получении конечного результата муниципальной услуги (размер государственной пошлины, сбора) | руб. | 0 |
| Реальные понесенные финансовые затраты заявителя при получении конечного результата муниципальной услуги | руб. | 0 |

Наименование муниципальной услуги **Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей;**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Перечень показателей | Ед. измерения | Значение |
| 1 | 2 | 3 |
| Описание круга заявителей (количество респондентов, территориальное распределение респондентов) | чел. | 17 |
| Сведения о проведенном исследовании (методы сбора информации, тип выборки) |  | опросный лист |
| Всего обращений заявителей за получением муниципальной услуги (в отчетном периоде) | единиц | 174 |
| Количество обращений (жалоб) заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении муниципальной услуги  - всего  - в т.ч. обоснованных | единиц | 0  0 |
| Доля жалоб заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении муниципальной услуги, в общем количестве обращений заявителей за услугой | процентов | 0 |
| Количество посещений заявителя в орган местного самоуправления для получения одной услуги | единиц | 2 |
| Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за муниципальной услугой  - по нормативу  -фактически | минут | 15  5 |
| Установленный нормативный срок предоставления муниципальной услуги | дней | 10 |
| Фактический срок предоставления муниципальной услуги | дней | 10 |
| Нормативно установленные значения финансовых затрат заявителя при получении конечного результата муниципальной услуги (размер государственной пошлины, сбора) | руб. | 0 |
| Реальные понесенные финансовые затраты заявителя при получении конечного результата муниципальной услуги | руб. | 0 |

Раздел 3. Описание выявленных проблем предоставления муниципальных услуг в соответствующей сфере регулирования и предложений по их решению -

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Рекомендации по принятию решений по результатам мониторинга:

1. предложения по внесению изменений в нормативные правовые акты Свердловской области, регулирующие предоставление муниципальных услуг\_\_\_\_\_\_\_-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2) предложения по внесению изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг, в том числе:

об изменении перечня документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги,

об изменении срока предоставления муниципальной услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур,

об изменении порядка взаимодействия с органами, предоставляющими муниципальной услуги:\_\_\_\_-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Сведения о принятых мерах (и их результатах) по устранению выявленных проблем предоставления исследуемых муниципальных услуг \_\_- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Начальник

МКУ ТГО «Управление архивами» Г.П. Медведева

Исполнители:

Вершинина О.В.

Казакова Е.А.

(34371)21778.