

**ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ**  
**Министерства социальной политики Свердловской области**  
**о результатах проведения качества предоставления государственных (муниципальных) услуг**

за третий квартал 2014 года

Орган, предоставляющий услуги: Территориальные отраслевые исполнительные органы государственной власти Свердловской области - Управления социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области

Раздел 1. Общие сведения о проведенном исследовании

1. Наименования государственных услуг, в отношении которых проводился мониторинг:

- 1) Назначение и выплата ежемесячной денежной выплаты многодетной семье, имеющей среднедушевой доход ниже установленной в Свердловской области величины прожиточного минимума на душу населения, в связи с рождением после 31 декабря 2012 года третьего ребенка или последующих детей до достижения таким ребенком возраста трех лет
- 2) Назначение и выплата денежных средств на содержание ребенка, находящегося под опекой или попечительством
- 3) Назначение и осуществление единовременной денежной выплаты на усыновленного (удочеренного) ребенка
- 4) Выдача справки о среднедушевом доходе семьи для предоставления бесплатного питания (завтрак или обед) обучающимся областных государственных и муниципальных общеобразовательных учреждений и структурных подразделений областных государственных образовательных учреждений, реализующих программы общего образования (за исключением вечерних (сменных) общеобразовательных учреждений
- 5) Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком
- 6) Выдача путевок на стационарное социальное обслуживание гражданам пожилого возраста и инвалидам
- 7) Выдача гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, направлений в специализированные учреждения, предоставляющие временный приют
- 8) Предоставление информации о порядке социального обслуживания граждан государственными учреждениями социального обслуживания Свердловской области
- 9) Прием заявок от граждан, подлежащих социальному обслуживанию, на предоставление социально-бытовых и медицинских услуг на дому
- 10) Предоставление путевок детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, в организации отдыха и оздоровления детей, расположенные на территории Российской Федерации
- 11) Выдача путевок детям-инвалидам в детские дома-интернаты для умственно отсталых детей
- 12) Подготовка ходатайств о награждении знаком отличия Свердловской области «Материнская доблесть»
- 13) Подготовка предложений о представлении к награждению знаком отличия Свердловской области «Совет да любовь»
- 14) Предоставление при наличии медицинских показаний бесплатной путевки на санаторно-курортное лечение лицам, проработавшим в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, и лицам, награжденным орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны, женщинам-участницам Великой Отечественной войны, не имеющих инвалидности
- 15) Выдача удостоверений, дающих право на получение мер социальной поддержки реабилитированным лицам и лицам, признанным

пострадавшими от политических репрессий, проживающим на территории Свердловской области

16) Выдача удостоверения ветерана Великой Отечественной войны лицам, проработавшим в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, и лицам, награжденным орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны, пенсионное обеспечение которых осуществляется территориальными органами Пенсионного фонда Российской Федерации, проживающим на территории Свердловской области

17) Включение в списки лиц, претендующих на присвоение звания «Ветеран труда Свердловской области» и выдача удостоверения «Ветеран труда Свердловской области»

18) Включение в списки лиц, претендующих на присвоение звания «Ветеран труда»

19) Выдача удостоверения инвалида Отечественной войны

20) Выдача удостоверения инвалида о праве на льготы

21) Назначение пособия члену семьи умершего участника ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции

22) Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от лиц, желающих установить опеку (попечительство) над несовершеннолетними гражданами, и установление опеки и попечительства над указанной категорией граждан

23) Предоставление информации, прием документов от граждан, выразивших желание стать опекунами, попечителями совершеннолетних недееспособных или не полностью дееспособных граждан, а также помощниками совершеннолетних дееспособных граждан, которые по состоянию здоровья не могут самостоятельно осуществлять и защищать свои права и исполнять свои обязанности, и установление опеки, попечительства, патронажа над указанной категорией граждан

2. Доля государственных услуг, в отношении которых регулярно (ежеквартально) проводится мониторинг, от общего числа услуг, предоставляемых территориальными управлениями социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области составила 50 процентов.

## Раздел 2. Количественные результаты исследования по каждой услуге

| № п.п. | Наименование услуги | Всего обращений заявителей за получение услуги в отчетном периоде, единиц | Количество запросов, поступивших с Единого портала государственных и муниципальных услуг | Количество жалоб заявителей, обусловленных проблемами, возникающими у заявителей при получении услуги |                          | Количество посещений заявителя в орган исполнительной власти (ОМСУ), МФЦ для получения одной услуги, раз |                  | Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителей за услугой, минут |      | Срок предоставления услуги, дней |      |                                                       | Стоимость получения результатов каждой услуги, рублей |      |
|--------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------|------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------|
|        |                     |                                                                           |                                                                                          | всего                                                                                                 | в том числе обоснованных | норматив                                                                                                 | факт (в среднем) | норматив                                                                    | факт | норматив                         | факт | доля услуг, оказанных с нарушением нормативного срока | норматив                                              | факт |
| 1      | 2                   | 3                                                                         | 4                                                                                        | 5                                                                                                     | 6                        | 7                                                                                                        | 8                | 9                                                                           | 10   | 11                               | 12   | 13                                                    | 14                                                    | 15   |
| 1      | Услуга 1            | 1783                                                                      | 0                                                                                        | 0                                                                                                     | 0                        | 2                                                                                                        | 1,4              | 15                                                                          | 12,3 | 10                               | 7    | 0                                                     | 0                                                     | 0    |
| 2      | Услуга 2            | 952                                                                       | 0                                                                                        | 0                                                                                                     | 0                        | 2                                                                                                        | 1,3              | 15                                                                          | 11,9 | 10                               | 9    | 0                                                     | 0                                                     | 0    |
| 3      | Услуга 3            | 86                                                                        | 0                                                                                        | 0                                                                                                     | 0                        | 2                                                                                                        | 1,2              | 15                                                                          | 10,3 | 10                               | 8    | 0                                                     | 0                                                     | 0    |
| 4      | Услуга 4            | 26898                                                                     | 0                                                                                        | 0                                                                                                     | 0                        | 2                                                                                                        | 1,3              | 15                                                                          | 7,9  | 3                                | 1    | 0                                                     | 0                                                     | 0    |
| 5      | Услуга 5            | 4857                                                                      | 0                                                                                        | 0                                                                                                     | 0                        | 2                                                                                                        | 1,3              | 15                                                                          | 8,3  | 10                               | 8    | 0                                                     | 0                                                     | 0    |
| 6      | Услуга 6            | 104                                                                       | 0                                                                                        | 0                                                                                                     | 0                        | 2                                                                                                        | 1,9              | 15                                                                          | 10,6 | 50                               | 30   | 7*                                                    | 0                                                     | 0    |
| 7      | Услуга 7            | 221                                                                       | 0                                                                                        | 0                                                                                                     | 0                        | 1                                                                                                        | 1                | 15                                                                          | 5,8  | 1                                | 1    | 0                                                     | 0                                                     | 0    |
| 8      | Услуга 8            | 3611                                                                      | 0                                                                                        | 0                                                                                                     | 0                        | 1                                                                                                        | 1                | 15                                                                          | 10,7 | 1                                | 1    | 0                                                     | 0                                                     | 0    |
| 9      | Услуга 9            | 1723                                                                      | 0                                                                                        | 0                                                                                                     | 0                        | 1                                                                                                        | 1                | 15                                                                          | 9,8  | 1                                | 1    | 0                                                     | 0                                                     | 0    |
| 10     | Услуга 10           | 1321                                                                      | 0                                                                                        | 0                                                                                                     | 0                        | 1                                                                                                        | 1                | 15                                                                          | 7,3  | 15                               | 5    | 0                                                     | 0                                                     | 0    |
| 11     | Услуга 11           | 17                                                                        | 0                                                                                        | 0                                                                                                     | 0                        | 2                                                                                                        | 1,8              | 15                                                                          | 12,7 | 30                               | 25   | 0                                                     | 0                                                     | 0    |
| 12     | Услуга 12           | 55                                                                        | 0                                                                                        | 0                                                                                                     | 0                        | 1                                                                                                        | 1                | 15                                                                          | 8,3  | 60                               | 40   | 0                                                     | 0                                                     | 0    |
| 13     | Услуга 13           | 841                                                                       | 0                                                                                        | 0                                                                                                     | 0                        | 1                                                                                                        | 1                | 15                                                                          | 8,6  | 70                               | 35   | 0                                                     | 0                                                     | 0    |
| 14     | Услуга 14           | 36                                                                        | 0                                                                                        | 0                                                                                                     | 0                        | 1                                                                                                        | 1                | 15                                                                          | 10,7 | 1                                | 1    | 0                                                     | 0                                                     | 0    |
| 15     | Услуга 15           | 80                                                                        | 0                                                                                        | 0                                                                                                     | 0                        | 2                                                                                                        | 2                | 15                                                                          | 11,3 | 5                                | 3    | 0                                                     | 0                                                     | 0    |
| 16     | Услуга 16           | 71                                                                        | 0                                                                                        | 0                                                                                                     | 0                        | 2                                                                                                        | 2                | 15                                                                          | 10,8 | 10                               | 2    | 0                                                     | 0                                                     | 0    |
| 17     | Услуга 17           | 1980                                                                      | 0                                                                                        | 0                                                                                                     | 0                        | 2                                                                                                        | 1,4              | 15                                                                          | 13,6 | 10                               | 7,9  | 0                                                     | 0                                                     | 0    |
| 18     | Услуга 18           | 2385                                                                      | 0                                                                                        | 0                                                                                                     | 0                        | 2                                                                                                        | 1,7              | 15                                                                          | 13,8 | 10**                             | 8,7  | 0                                                     | 0                                                     | 0    |
|        |                     |                                                                           |                                                                                          |                                                                                                       |                          |                                                                                                          |                  |                                                                             |      | 20***                            | 17,8 |                                                       |                                                       |      |
| 19     | Услуга 19           | 6                                                                         | 0                                                                                        | 0                                                                                                     | 0                        | 2                                                                                                        | 2                | 15                                                                          | 12,3 | 15                               | 7    | 0                                                     | 0                                                     | 0    |
| 20     | Услуга 20           | 10                                                                        | 0                                                                                        | 0                                                                                                     | 0                        | 2                                                                                                        | 2                | 15                                                                          | 13,5 | 15                               | 8    | 0                                                     | 0                                                     | 0    |
| 21     | Услуга 21           | 126                                                                       | 0                                                                                        | 0                                                                                                     | 0                        | 2                                                                                                        | 1,4              | 15                                                                          | 12,7 | 10                               | 7    | 0                                                     | 0                                                     | 0    |

| 1  | 2         | 3    | 4  | 5 | 6 | 7 | 8 | 9  | 10   | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
|----|-----------|------|----|---|---|---|---|----|------|----|----|----|----|----|
| 22 | Услуга 22 | 1103 | 12 | 0 | 0 | 2 | 2 | 15 | 13,1 | 15 | 10 | 0  | 0  | 0  |
| 23 | Услуга 23 | 189  | 0  | 0 | 0 | 2 | 2 | 15 | 13,7 | 15 | 10 | 0  | 0  | 0  |

\* 7 процентов путевок на стационарное социальное обслуживания выданы с нарушением срока по причине того, что заявители изъявляли желание быть направленными в конкретное стационарное учреждение;

\*\* в течение 10 календарных дней со дня принятия (регистрации) заявления и документов на присвоение звания «Ветеран труда Свердловской области» принимается мотивированное решение о включении лица в список лиц, претендующих на присвоение звания «Ветеран труда Свердловской области», либо об отказе во включении в этот список

\*\*\* удостоверение «Ветеран труда Свердловской области» выдается лицу, которому присвоено звание «Ветеран труда Свердловской области» не позднее 20 календарных дней после вступления в силу указа Губернатора Свердловской области о присвоении этому лицу звания «Ветеран труда Свердловской области»

### Раздел 3. Описание выявленных проблем предоставления государственных услуг в сфере социальной защиты населения 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 государственных услуг: **предложений нет.**

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

об изменении перечня документов, необходимых для предоставления государственной услуги: **предложений нет.**

об изменении срока предоставления государственной услуги, а также сроков выполнения отдельных административных процедур: **предложений нет:**

об изменении порядка взаимодействия с органами предоставляющими государственные (муниципальные) услуги:

- в рамках предоставления государственной услуги «Выдача справки о среднедушевом доходе семьи для предоставления бесплатного питания (завтрак или обед) обучающимся областных государственных и муниципальных общеобразовательных учреждений и структурных подразделений областных государственных образовательных учреждений, реализующих программы общего образования (за исключением вечерних (сменных) общеобразовательных учреждений)», предусмотреть получение информации о доходах семьи по межведомственному взаимодействию с территориальными центрами государственной службы занятости населения (справок о выплате пособия по безработице, стипендии в период профессиональной подготовки, повышения квалификации, переподготовки по направлению органов службы занятости) и с территориальными управлениями Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Свердловской области (справок о получении пенсии, ежемесячной денежной выплаты, дополнительного материального обеспечения);

- в рамках предоставления государственной услуги по осуществлению социальных выплат, предусмотреть получение информации по межведомственному взаимодействию:

- с территориальными центрами государственной службы занятости населения - для получения справок о статусе неработающего гражданина и справок о неполучении (получении) пособия по безработице;

- с территориальными управлениями Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Свердловской области - для получения справок о получении (неполучении) пенсии, ежемесячной денежной выплаты, дополнительного материального обеспечения;

- с органами, осуществляющими государственную регистрацию прав на недвижимое имущество и сделок с ним, - для получения свидетельства о государственной регистрации прав на недвижимое имущество;

- с территориальными органами Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Свердловской области - для получения справки, подтверждающей факт повреждения или уничтожения жилья пожаром.

Сведения о принятых мерах (и их результатах) по устранению выявленных проблем предоставления исследуемых государственных услуг.

**Критических проблем предоставления исследуемых государственных услуг не выявлено. Все возникшие вопросы решаются в рабочем порядке.**