

ЕЖЕКВАРТАЛЬНЫЙ ОТЧЕТ
Министерства социальной политики Свердловской области
о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг

за четвертый 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, представляемых 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	1698	0	0	0	2	1,5	15	13,3	10	6	0	0	0
2	Услуга 2	967	0	0	0	2	1,2	15	12,9	10	9	0	0	0
3	Услуга 3	92	0	0	0	2	1,2	15	10,4	10	9	0	0	0
4	Услуга 4	25674	1	0	0	2	1,3	15	8,9	3	1	0	0	0
5	Услуга 5	4681	5	0	0	2	1,4	15	8,6	10	7	0	0	0
6	Услуга 6	114	0	0	0	2	1,8	15	11,6	50	30	6*	0	0
7	Услуга 7	201	0	0	0	1	1	15	5,9	1	1	0	0	0
8	Услуга 8	3587	0	0	0	1	1	15	10,9	1	1	0	0	0
9	Услуга 9	1834	0	0	0	1	1	15	10,4	1	1	0	0	0
10	Услуга 10	1343	0	0	0	1	1	15	7,8	15	6	0	0	0
11	Услуга 11	14	0	0	0	2	1,7	15	11,7	30	23	0	0	0
12	Услуга 12	55	0	0	0	1	1	15	8,7	60	42	0	0	0
13	Услуга 13	887	0	0	0	1	1	15	8,8	70	35	0	0	0
14	Услуга 14	33	0	0	0	1	1	15	10,3	1	1	0	0	0
15	Услуга 15	85	0	0	0	2	2	15	11,6	5	3	0	0	0
16	Услуга 16	79	0	0	0	2	2	15	11,8	10	3	0	0	0
17	Услуга 17	1965	1	0	0	2	1,3	15	13,8	10	7,6	0	0	0
18	Услуга 18	2289	0	0	0	2	1,8	15	13,3	10**	8,8	0	0	0
										20***	17,9			
19	Услуга 19	4	0	0	0	2	2	15	11,6	15	8	0	0	0
20	Услуга 20	13	0	0	0	2	2	15	14,0	15	8	0	0	0
21	Услуга 21	143	0	0	0	2	1,5	15	12,7	10	8	0	0	0

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
22	Услуга 22	1132	0	0	0	2	2	15	13,4	15	10	0	0	0
23	Услуга 23	194	1	0	0	2	2	15	13,3	15	10	0	0	0

* 6 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.

ЕЖЕГОДНЫЙ ОТЧЕТ
Министерства социальной политики Свердловской области
о результатах проведения мониторинга качества предоставления государственных услуг

за 2014 год

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	Описание круга заявителей (количество респондентов, территориальное распределение респондентов)	Методы сбора информации, тип выборки	Всего обращений заявителей за получением 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 управление социальной политики 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 (размер госпошлины, сбора), рублей			
						всего	в том числе обоснованных	норматив	факт (в среднем)	норматив	факт	норматив	факт	доля услуг, оказанных с нарушением нормативного срока, процентов	норматив	факт		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		
1	Услуга 1	Отдельные категории граждан, которым предоставляются меры социальной поддержки в рамках действующего законодательства	Социологический опрос посетителей управлений социальной политики, целенаправленная квотная выборка	7132	0	0	0	2	1,6	15	14,0	10	8	0	0	0		
2	Услуга 2			3808	0	0	0	2	1,4	15	12,7	10	10	0	0	0	0	
3	Услуга 3			344	0	0	0	2	1,6	15	10,8	10	8	0	0	0	0	0
4	Услуга 4			107592	1	0	0	2	1,5	15	8,8	3	1	0	0	0	0	0
5	Услуга 5			19428	5	0	0	2	1,2	15	8,6	10	8	0	0	0	0	0
6	Услуга 6			416	0	0	0	2	1,8	15	10,9	50	30	8*	0	0	0	0
7	Услуга 7			884	0	0	0	1	1	15	6,8	1	1	0	0	0	0	0
8	Услуга 8			14444	0	0	0	1	1	15	11,3	1	1	0	0	0	0	0
9	Услуга 9			6892	0	0	0	1	1	15	9,5	1	1	0	0	0	0	0
10	Услуга 10			5284	0	0	0	1	1	15	7,9	15	6	0	0	0	0	0
11	Услуга 11			68	0	0	0	2	1,9	15	11,7	30	25	0	0	0	0	0
12	Услуга 12			220	0	0	0	1	1	15	9,3	60	40	0	0	0	0	0
13	Услуга 13			3364	0	0	0	1	1	15	9,6	70	35	0	0	0	0	0
14	Услуга 14			144	0	0	0	1	1	15	11,2	1	1	0	0	0	0	0
15	Услуга 15			320	0	0	0	2	2	15	11,7	5	3	0	0	0	0	0
16	Услуга 16			284	0	0	0	2	2	15	10,9	10	2	0	0	0	0	0
17	Услуга 17			7920	1	0	0	2	1,3	15	12,6	10	8,5	0	0	0	0	0
18	Услуга 18			9540	0	0	0	2	1,8	15	14,2	10**	8,9	0	0	0	0	0
												20***	18,4					
19	Услуга 19			24	0	0	0	2	2	15	12,8	15	7	0	0	0	0	0
20	Услуга 20			40	0	0	0	2	2	15	12,5	15	8	0	0	0	0	0
21	Услуга 21			504	0	0	0	2	1,5	15	13,2	10	7	0	0	0	0	0
22	Услуга 22			4412	13	0	0	2	2	15	13,5	15	10	0	0	0	0	0
23	Услуга 23	756	1	0	0	2	2	15	13,8	15	10	0	0	0	0	0		

* 8 процентов путевок на стационарное социальное обслуживание 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.