



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Министерство социальной
политики Свердловской области**

Большакова ул., д. 105, г. Екатеринбург, 620144

тел. (343) 312-00-08, факс (343) 312-07-00

Е-mail: mspso@egov66.ru

Сайт: <http://msp.midural.ru>

Директору государственного
бюджетного учреждения
Свердловской области
«Многофункциональный центр
предоставления государственных и
муниципальных услуг»

И.В. Бабкину

№ _____
На № _____ от _____

О представлении информации

Уважаемый Игорь Владимирович!

Во исполнение постановления Правительства Свердловской области от 29.01.2013 № 100-ПП «Об организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Свердловской области» направляем ежеквартальный отчет Министерства социальной политики Свердловской области о проведении мониторинга качества предоставления государственных услуг территориальными отраслевыми исполнительными органами государственной власти Свердловской области – Управлениями социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области за III квартал 2015 года.

Приложение: Ежеквартальный отчет на 6 л. в 1 экз.

Министр

А.В. Злоказов

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

за III квартал 2015 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) Предоставление ежемесячной денежной выплаты ветерану труда Свердловской области;
- 2) Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка;
- 3) Назначение ежемесячного пособия на проезд на всех видах городского пассажирского транспорта учащимся общеобразовательных организаций из многодетных семей;
- 4) Назначение и выплата социального пособия беременным женщинам;
- 5) Выплата единовременного пособия женщине, родившей одновременно двух и более детей;
- 6) Назначение и выплата социального пособия реабилитированным лицам и лицам, признанным пострадавшими от политических репрессий;
- 7) Выплата компенсации 100 % расходов на оплату услуг по погребению умершего реабилитированного лица, проживавшего на территории Свердловской области, предоставляемых согласно гарантированному перечню услуг по погребению, установленному федеральным законом, - лицо, взявшее на себя обязанность осуществить погребение умершего;
- 8) Назначение и выплата ежемесячного пособия гражданину, уволенному с военной службы, признанному инвалидом вследствие военной травмы либо заболевания, полученного в период военной службы;
- 9) Назначение и выплата единовременного пособия матери, награжденной знаком отличия Свердловской области Материнская доблесть 1, 2 и 3 степени;
- 10) Назначение и выплата ежемесячного пособия на пользование услугами местной телефонной связи, за исключением беспроводной телефонной связи;
- 11) Назначение и выплата ежемесячного пособия на пользование услугами проводного радиовещания;
- 12) Назначение и выплата ежемесячного пособия на пользование платными услугами телевидения
- 13) Выплата социального пособия на погребение
- 14) 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
- 15) Предоставление информации, прием документов от граждан, выразивших желание стать опекунами, попечителями совершеннолетних недееспособных или не полностью дееспособных граждан, и установление опеки и попечительства
- 16) 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

17) Предоставление информации, прием документов органами опеки и попечительства от граждан, выразивших желание стать опекунами или попечителями несовершеннолетних граждан, и установление опеки и попечительства над указанной категорией граждан

18) Назначение и выплата социального пособия малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам

19) Предоставление социальной гарантии в форме частичной компенсации затрат на приобретение бытового газа

20) Предоставление социальной гарантии в форме частичной компенсации затрат или частичного освобождения от затрат на подключение жилых помещений к газовым сетям

21) Подготовка ходатайств о награждении знаком отличия Свердловской области «Материнская доблесть»

22) Подготовка предложений о представлении к награждению знаком отличия Свердловской области «Совет да любовь»

23) Предоставление путевок детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, в организации отдыха и оздоровления детей, расположенные на территории Российской Федерации

24) Предоставление информации о порядке социального обслуживания граждан государственным учреждением социального обслуживания населения Свердловской области

25) Оказание материальной помощи гражданам, пострадавшим вследствие пожара, повлекшего уничтожение или повреждение жилья

26) Оказание материальной помощи членам семьи военнослужащих, погибших (умерших, пропавших без вести) в период прохождения военной службы по призыву

27) Оказание материальной помощи нетрудоспособным гражданам, освободившимся из мест лишения свободы, местом следования которых в документах об освобождении указана Свердловская область

28) Оказание материальной помощи нетрудоспособным гражданам, утратившим паспорт

29) Оказание материальной помощи гражданам, получающим государственную социальную помощь в соответствии с законодательством Свердловской области

30) Назначение и выплата денежных средств на содержание ребенка, находящегося под опекой или попечительством

31) Возмещение расходов образовательных учреждений по подготовке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, к поступлению на обучение в учреждения среднего и высшего профессионального образования

32) Назначение и выплата ежемесячного пособия по уходу за ребенком

33) Назначение и выплата ежемесячного пособия на проезд по территории Свердловской области на всех видах городского пассажирского транспорта и на автомобильном транспорте общего пользования пригородных маршрутов

34) Выдача справки о среднедушевом доходе семьи для предоставления бесплатного питания (завтрак или обед) обучающимся по очной форме обучения в государственных общеобразовательных организациях Свердловской области, муниципальных общеобразовательных организациях, расположенных на территории Свердловской области, и обособленных структурных подразделениях государственных общеобразовательных организаций Свердловской области по имеющим государственную аккредитацию основным общеобразовательным программам

35) Включение в списки лиц, претендующих на присвоение звания Ветеран труда

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

37) Назначение и выплата ежегодного пособия члену семьи умершего участника ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской атомной электростанции

38) Предоставление при наличии медицинских показаний бесплатной путевки на санаторно-курортное лечение лицам, проработавшим в тылу в период с 22 июня 1941 года по 09 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 имеющим инвалидности

39) Дача предварительного согласия на обмен жилыми помещениями, предоставленными по договорам социального найма, в которых проживают несовершеннолетние, недееспособные или ограниченно дееспособные граждане, являющиеся членами семей нанимателей данных жилых помещений

40) Постановка инвалида-колясочника на учет для предоставления специальных устройств, приспособлений, технических средств реабилитации в целях создания условий доступности жилых помещений, входных групп в жилых домах

41) Выдача разрешения на раздельное проживание попечителя с подопечным, достигшим шестнадцати лет

42) Назначение и выплата единовременного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских организациях в ранние сроки беременности

43) Назначение и выплата пособия по беременности и родам

44) Назначение и выплата единовременного пособия при рождении ребенка

45) Назначение и выплата единовременного пособия беременной жене военнослужащего, проходящего военную службу по призыву

46) Назначение и выплата ежемесячного пособия на ребенка военнослужащего, проходящего военную службу по призыву

47) Прием заявлений об организации изготовления и сооружения надгробий на могилах умерших (погибших) Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы, Героев Социалистического Труда, Героев Труда Российской Федерации и полных кавалеров ордена Трудовой Славы

48) Назначение пособия на погребение членам семей или лицам, взявшим на себя организацию похорон граждан, погибших в результате катастрофы на Чернобыльской АЭС, умерших вследствие лучевой болезни и других заболеваний, возникших в связи с чернобыльской катастрофой, а также умерших граждан из числа инвалидов вследствие чернобыльской катастрофы

49) Выдача предварительного разрешения органа опеки и попечительства на совершение сделки по распоряжению недвижимым имуществом, принадлежащим подопечному

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 80 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 | 1460 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,6 | 15 | 13,3 | 10 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Услуга 2 | 15004 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1,7 | 15 | 12,7 | 10 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Услуга 3 | 2600 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,5 | 15 | 12,0 | 10 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Услуга 4 | 407 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,4 | 15 | 11,0 | 10 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Услуга 5 | 407 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,6 | 15 | 12,4 | 10 | 9 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Услуга 6 | 159 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,8 | 15 | 11,3 | 10 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| 7 | Услуга 7 | 266 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,7 | 15 | 10,7 | 10 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Услуга 8 | 24 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,8 | 15 | 11,5 | 10 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | Услуга 9 | 65 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,6 | 15 | 13,7 | 10 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | Услуга 10 | 2006 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,3 | 15 | 12,2 | 10 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | Услуга 11 | 288 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,7 | 15 | 11,2 | 10 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | Услуга 12 | 2214 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1,6 | 15 | 10,6 | 10 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| 13 | Услуга 13 | 1734 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1,8 | 15 | 11,0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 14 | Услуга 14 | 130 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 15 | 12,1 | 10 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| 15 | Услуга 15 | 241 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1,8 | 15 | 12,0 | 15 | 13 | 0 | 0 | 0 |
| 16 | Услуга 16 | 14 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,6 | 15 | 13,1 | 15 | 12 | 0 | 0 | 0 |
| 17 | Услуга 17 | 970 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1,7 | 15 | 10,4 | 10 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| 18 | Услуга 18 | 18173 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,8 | 15 | 10,2 | 30 | 24 | 0 | 0 | 0 |
| 19 | Услуга 19 | 11 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,6 | 15 | 11,3 | 7 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| 20 | Услуга 20 | 15 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,6 | 15 | 12,6 | 7 | 6 | 0 | 0 | 0 |
| 21 | Услуга 21 | 100 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 15 | 9,6 | 80 | 65 | 0 | 0 | 0 |
| 22 | Услуга 22 | 995 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 15 | 9,0 | 65 | 40 | 0 | 0 | 0 |

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
|--------|-----------|--------------|-----------|---|---|---|-----|----|------|------|----|----|----|----|
| 23 | Услуга 23 | 438 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 15 | 8,8 | 15 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| 24 | Услуга 24 | 7429 | 16 | 0 | 0 | 1 | 1 | 15 | 13,4 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 25 | Услуга 25 | 8 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,8 | 15 | 9,8 | 5 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 26 | Услуга 26 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,6 | 15 | 10,1 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 27 | Услуга 27 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,5 | 15 | 12,1 | 5 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 28 | Услуга 28 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,7 | 15 | 11,3 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 29 | Услуга 29 | 55 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,6 | 15 | 12,3 | 5 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 30 | Услуга 30 | 694 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,6 | 15 | 13,2 | 10 | 9 | 0 | 0 | 0 |
| 31 | Услуга 31 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,7 | 15 | 11,2 | 15 | 12 | 0 | 0 | 0 |
| 32 | Услуга 32 | 4466 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,4 | 15 | 8,3 | 10 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| 33 | Услуга 33 | 3397 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,5 | 15 | 9,3 | 10 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| 34 | Услуга 34 | 16093 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,4 | 15 | 9,8 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 35 | Услуга 35 | 2605 | 6 | 0 | 0 | 2 | 1,4 | 15 | 11,2 | 10 | 9 | 0 | 0 | 0 |
| 36 | Услуга 36 | 1979 | 4 | 0 | 0 | 2 | 1,6 | 15 | 12,0 | 10* | 9 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | | | | | | | 20** | 17 | | | |
| 37 | Услуга 37 | 273 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,7 | 15 | 12,3 | 10 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| 38 | Услуга 38 | 210 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 15 | 11,3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 39 | Услуга 39 | 43 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,6 | 15 | 9,5 | 14 | 12 | 0 | 0 | 0 |
| 40 | Услуга 40 | 68 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,8 | 15 | 11,2 | 25 | 20 | 0 | 0 | 0 |
| 41 | Услуга 41 | 7 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,7 | 15 | 8,7 | 15 | 13 | 0 | 0 | 0 |
| 42 | Услуга 42 | 11 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,5 | 15 | 12,3 | 10 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| 43 | Услуга 43 | 8 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,6 | 15 | 12,4 | 10 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| 44 | Услуга 44 | 2331 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,5 | 15 | 11,2 | 10 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| 45 | Услуга 45 | 12 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,7 | 15 | 13,1 | 10 | 9 | 0 | 0 | 0 |
| 46 | Услуга 46 | 50 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1,8 | 15 | 9,8 | 10 | 9 | 0 | 0 | 0 |
| 47 | Услуга 47 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 15 | 13,2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 48 | Услуга 48 | 10 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 15 | 11,2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 49 | Услуга 49 | 897 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 15 | 9,5 | 15 | 13 | 0 | 0 | 0 |
| Всего: | | 88371 | 34 | 0 | 0 | | | 15 | 11,3 | | | 0 | 0 | 0 |

* 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 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;

▪ обеспечить возможность получения информации о наличии (отсутствии) судимости у граждан через единый портал государственных и муниципальных услуг.

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.